الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قسنطينة 2

معهد علم المكتبات

قسم علم المكتبات

رقم التسجيل:..........

# إدارة الأزمات والكوارث بالمكتبات الجامعية

## دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية 20 أوت1955 سكيكدة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات

تخصص: إدارة أعمال المكتبات ومراكز التوثيق

إعداد الطالبة:

مريم بوطاطه

تحت إشراف:

أ.يوسف لمحنط

أعضاء لجنة المناقشة:

| | | |
|---|---|---|
| أ.د عبد المالك بن السبتي | جامعة قسنطينة 2 | رئيسا |
| أ.يوسف لمحنط | جامعة قسنطينة 2 | مشرفا ومقررا |
| د.زهير حافظي | جامعة الأمير عبد القادر | عضوا |
| د.عبد الحميد ريحان | جامعة قسنطينة 2 | عضوا |
| د.مصطفى مزيش | جامعة قسنطينة 2 | عضوا |
| أ.موسى حروش | جامعة قسنطينة 2 | عضوا |

السنة الجامعية:2012 - 2013


بسم الله الرحمن الرحيم

"وإذا مسكم الضر في البحر ظل من تدعون إلا إياه فلما نجاكم إلى البر أعرضتم وكان الإنسان كفورا (67) أفأمنتم أن يخسف بكم جانب البر أو يرسل عليكم حاصبا ثم لا تجدوا لكم وكيلا (68) أم أمنتم أن يعيدكم فيه تارة أخرى فيرسل عليكم قاصفا من الريح فيغرقكم بما كفرتم ثم لا تجدوا لكم به تبيعا (69) ولقد كرمنا بني ادم وحملناهم في البر والبحر ورزقناهم من الطيبات وفضلناهم على كثير ممن خلقنا تفضيلا (70)"

سورة الإسراء الآية67-70

# شكر وتقديـــــــر

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "من اصطنع منكم معروفا فجاوزوه فان عجزتم عن مجاوزته، فادعوا له حتى تعلموا أنكم شكرتم فان الشاكر يحب الشاكرين " حديث شريف.

فقبل أن نشكر العباد نشكر رب العباد.

فيا ربي لك الحمد حتى ترضى وكل الحمد بعد الرضا واصلي واسلم على نبينا إمامنا وقدوتنا سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

نشكر المولى عز وجل الذي وفقنا في انجاز هذا البحث وما توفيقنا إلا بالله سبحانه وتعالى.

ومن باب الامتنان لقوله صلى الله عليه وسلم:<<لا يشكر الله من لا يشكر الناس>>.

أوجه شكري إلى الأستاذ الفاضل "لمحنط يوسف" على جميل إشرافه على هذا العمل وكذا إرشاداته وتوجيهاته القيمة من اجل حسن إعداد هذه المذكرة.

كما نتوجه بالشكر والعرفان إلى أعضاء لجنة المناقشة:

أ.د.بن السبتي عبد المالك

د.ريحان عبد الحميد

د.مزيش مصطفـى

أ.حروش موسـى

د.حافظي زهيـر

إلى كل الأساتذة الأفاضل من علمنا أول حرف إلى آخر من سيسلمنا الشهادة.

إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في انجاز هذا العمل وإخراجه إلى النور.

أقول لكم شكرا جزيلا.



# إهداء

إلى من قال فيهما الرحمان

"ولا تقل لهما أف ولا تنهرهما وقل لهما قولا كريما"

إليك يا هدية الرحمن ويا حورية الجنان ويا منبع الحب والحنان،

إليك يا من حملتني وهنا على وهن ووضعتني وهنا على وهن

فشقيت لأسعد وسهرت لأنام.

إليك يا من أنرت دربي وعلمتني أن الحياة جد واجتهاد و

كفاح والمنتصر فيه هو من كان سلاحه العلم.

إليك يا من ضحى بالغالي والنفيس في سبيل أن ترانا ناجحين إليك يا قدوتي في الحياة.

إليكما يا من زين الله اسميكما بذكركم في كتابه الكريم أمي وأبي حفظكما الله.

إلى سندي في الحياة أختي نجيبة وأخواتي عبد الرحمن ، أحمد ومحمد.

إلى زينة البيت وبهجتها المشاكس الصغير عبد الحميد "أشرف".

جعل الله لكم جميعا في كل كلمة من هذا البحث

دعوة صدق بالنجاح والتوفيق.

إلى كل الأهل والأقارب

إلى من شاءت الأقدار يوما ولقاني بهن فكن

نعم الصديقات نهى، صابحة، ريمة

إلى كل أساتذة معهد علم المكتبات

إلى كل طلبة علم المكتبات خاصة دفعة 2013/2012

إليكم جميعا دعواتي الخالصة.

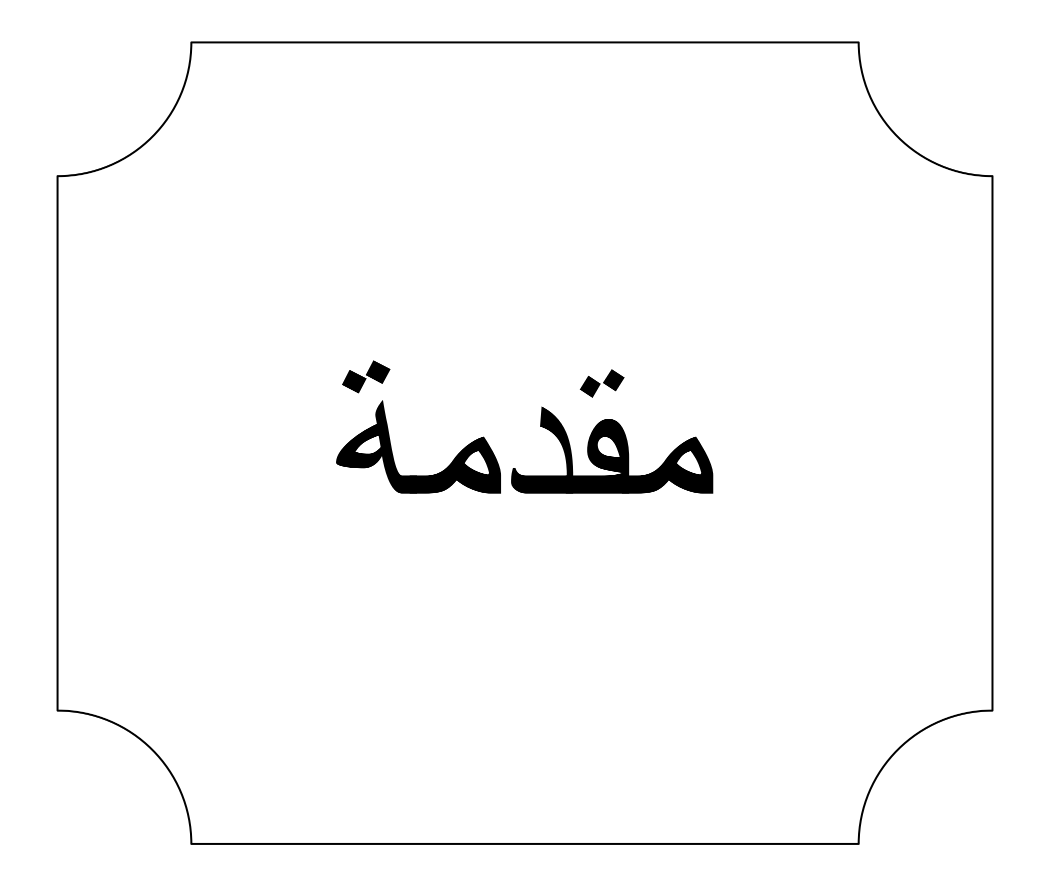
**مريم بوطاطه**

# قائمة المحتويات

الفصل الثاني: وسائل الحماية والأمان في المكتبة

قائمة الجداول

قائمة الاشكال



# مقدمة

تمهيد

تتسم طبيعة الحياة المجتمعية بالسرعة والتغيير المتلاحق، كما تشهده العديد من المجالات تطورات هائلة. وهو ما ينعكس بدوره على أساليب الإدارة المطبقة وكيفية التعامل مع متطلبات العصر من ظروف ومواقف مختلفة. وفي ظل تلك الظروف المجتمعية تظهر أهمية الأخذ باتجاهات الإدارة الحديثة مثل إدارة الأزمات والكوارث، حيث أصبح يحيط بالإدارة الكثير من مصادر الضغط والتأثير.

تؤكد الأحداث اليومية المتلاحقة أننا نعيش اليوم في عالم تسوده العديد من الأزمات والكوارث والضغوط، سواء بالنسبة للأفراد أو المؤسسات. والمكتبات ومراكز المعلومات

-خاصة المكتبات الجامعية- شأنها شأن أي مؤسسة فهي معرضة للازمات والكوارث، مما يتطلب ضرورة الاستعداد الجيد والتخطيط العلمي والتدريب المستمر، لتحقيق الجاهزية المرتفعة وسرعة الاستجابة لمواجهة تلك الأزمات والكوارث. حيث لا تكمن المشكلة في حدوثها، بل تكمن في ردود أفعالنا تجاهها وكيفية تعاملنا وإدارتنا لهذه الطوارئ. وللنجاح في تطبيقها يجب على المكتبات الجامعية تحديد متطلبات هذه الإدارة وتقييم مدى توفرها فيها.

لكن ما نلاحظه بمكتباتنا الجامعية هو عدم إدراكهم لأهمية تطبيق إدارة الأزمات والكوارث. لذا نحاول من خلال دراستنا هذه البحث عن هذا المفهوم بالمكتبة، لأن مواجهة مختلف الأزمات والكوارث التي يمكن أن تتعرض لها المكتبة، أو الخروج منها بأقل الخسائر يتطلب التنبؤ بالمستقبل وكيفية مواجهة هذا المستقبل وهذا من خلال تطبيق إدارة الأزمات والكوارث.

**1.أساسيات الدراسة.**

**أ.إشكالية الدراسة:**

للمكتبة دور بارز في حياة الجامعة. إذ تعتبر من أهم الجهات التي تعتمد عليها لمساعدتها في أداء رسالتها الأكاديمية والتعليمية والبحثية. والمكتبة شأنها شأن أي مؤسسة في المجتمع، معرضة لأزمات وكوارث تؤثر على أداء خدماتها وأهدافها.

لذا وجب على المكتبة إتباع أساليب فعالة تتمثل في الخطط والاستراتيجيات المعدة والمكتوبة مسبقا، لمواجهة مختلف العوامل التي تهدد سلامتها.

من هذا المنطلق كانت دراستنا بالمكتبة المركزية 20اوت1955 بسكيكدة، والتي ترتكز على استعمال هذه الخطط والاستراتيجيات. مما تفرض على المكتبة توفير موارد مادية كافية ذات كفاءة عالية وموارد بشرية مؤهلة قادرة على مواجهة مختلف الأزمات والكوارث. وتعد هذه المؤشرات من متطلبات إدارة الأزمات والكوارث والتي

بتطبيقها تكون المكتبة المركزية 20 أوت 1955 مستعدة للتصدي لها أو التخفيف من نتائجها. ومن هنا نطرح التساؤل التالي:

ما مدى استعداد المكتبة المركزية 20 أوت 1955بسكيكدة لتبني إدارة الأزمات والكوارث؟

**تساؤلات الدراسة:**

1. هل المكتبة المركزية 20 أوت 1955 معرضة للازمات والكوارث؟
2. هل المكتبة المركزية 20 أوت 1955 بمواردها المادية والبشرية الحالية مستعدة لمواجهة الأزمات والكوارث؟
3. هل للمكتبة المركزية 20 أوت 1955 منهجية عمل لإدارة الأزمات والكوارث؟

**ب.فرضيات الدراسة:**

يعرف الفرض على أنه تخمين وتفسير محتمل يضعه الباحث كحل ممكن ومحتمل لمشكلة الدراسة. [1]وبناءا على إشكالية الدراسة وما طرحته من تساؤل فإننا نفترض أن المكتبة مستعدة لتبني إدارة الأزمات والكوارث وهذا من خلال الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: المكتبة المركزية 20 أوت 1955 معرضة للكوارث والأزمات، ويعزى ذلك إلى الموقع غير المناسب.

الفرضية الثانية: قدرة المكتبة المركزية20 أوت 1955 على التعامل مع المواقف المختلفة للأزمات والكوارث لتوفر الموارد البشرية ووسائل الحماية المناسبة لذلك.

الفرضية الثالثة: تعتمد المكتبة المركزية 20اوت 1955 على خطط استيراتيجية مكتوبة لإدارة الكوارث والأزمات.

**ج.أهمية الدراسة:**

هناك العديد من الأزمات والكوارث التي تواجه المكتبات إما بصفة دورية أو بصفة عشوائية. وبالنظر إليها نجد أنها قد تسبب أضرارا كثيرة، سواء في المنشئات والمرافق، الأفراد، الأوعية الفكرية وغيرها من الخسائر، مما يهدد أهداف المكتبة ووظائفها.

ومن هنا تنبع أهمية دراسة إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات، في محاولة لتصنيف وتحليل وتقييم المخاطر والأزمات، تبعا لاحتمال حدوثها وشدة الخطورة ودرجة التحكم من قبل مسؤول المكتبة والموظفين، بغرض مواجهة الأزمات والكوارث المحتملة. من خلال تصور للمخاطر التي يمكن أن تحدث نتيجة التغيرات البيئية أو الأخطاء البشرية، وإعداد خطط للاستعداد لها ومواجهتها ومحاولة الحد من أثارها التدميرية.

[1] عليان، ربحي مصطفى، غنيم، عثمان محمد. مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق. عمان: دار صفاء، 2000، ص.69.

**د.أهداف الدراسة :**

تتمثل أهداف دراستنا لهذا الموضوع في النقاط التالية:

1. التعرف على واقع المكتبة المركزية 20اوت1955 ومدى توفر متطلبات إدارة الأزمات والكوارث بها.
2. زيادة الوعي وإبراز أهمية الاستفادة من التجارب السابقة.
3. إبراز أهمية تبني إدارة الأزمات والكوارث تقوم بوضع خطط واستراتيجيات، للتقليل من الخسائر الناتجة عنها أو تفاديها نهائيا.

**ه.أسباب اختيار الموضوع:**

إن اختيارنا لهذا الموضوع "إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات" لم يكن من باب الصدفة، بل جملة من الأسباب دفعتنا لدراسة هذا الموضوع ومنها:

1. قلة المواضيع والدراسات المعالجة لهذا الموضوع في مجال المكتبات بالرغم من أهميته.
2. نقص اهتمام المكتبات بأهمية توفير الوسائل الضرورية لحمايتها من مختلف الأخطار، لذا لابد أن نعطي الموضوع حقه من الأهمية.
3. التنبيه إلى أهمية إنشاء نظام مختص في إدارة الكوارث والأزمات مهمته حماية المبنى، الأفراد والمجموعات.

**و.الدراسات السابقة :**

لتحضير دراستنا استعنا ببعض الدراسات السابقة الأقرب لموضوعنا، ولو أن هذه الدراسات قليلة مقارنة بأهميتها، إلا أن الدراسات المتوفرة ساعدتنا في أخد صورة عن جوانب الدراسة.

<u>1.الدراسة الأولى:</u> مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات، تخصص تقنيات أرشيفية تحت عنوان: "الكوارث والمخاطر المهددة للأرشيف وطرق الوقاية منها: دراسة ميدانية بأرشيف بلدية عنابه"، من إعداد الطالب قوادرية عقبة.[1]

تناولت هذه الدراسة أنواع الكوارث والمخاطر وأساليب ووسائل الحماية منها، من خلال توفير الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لذلك. ومن خلال هذه الدراسة استطعنا تحديد ما يجب توفيره بالمكتبة، من تجهيزات وتدريبات خاصه بالعاملين على استعمالها للاستعداد لمواجهة مختلف الكوارث والمخاطر المحدقة بالمكتبة.

[1] قوادرية، عقبة. الكوارث والمخاطر المهددة للأرشيف وطرق الوقاية منها: دراسة ميدانية بأرشيف بلدية عنابه. ماستر، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.

2.الدراسة الثانية: مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات، تخصص تقنيات أرشيفية تحت عنوان: "إدارة الأزمات والكوارث بالمراكز الأرشيفية في الجزائر: فيضان غرداية نموذجا.من إعداد الطالب محمد الهادي دلول، طارق مانع.[1]

تناولت هذه الدراسة أهمية حماية الأرشيف من الأزمات والكوارث وإدارتها، ومتطلبات إدارتها في كل مرحلة من مراحلها الثلاث: قبل وبعد وأثناء الأزمات والكوارث. وقد ساعدتنا في تصميم الاستمارة وذلك في المحور الخاص بإدارة الأزمات والكوارث، حيث قسمت حسب مراحل إدارتها خاصة وان المكتبة التي أجريت فيها دراستنا تعرضت هي الأخرى للفيضان.

**ز. مصطلحات الدراسـة:**

**-الكارثة: Disaster** : هي حدث مأساوي سببه طبيعي مثل الزلازل والفيضانات وغيرها أو من صنع الإنسان كالحرائق والانفجار وغيرها، والتي تؤثر سلبا على البيئة والمجتمع.

**-الأزمة: Crisis:** هي فترة حرجة أو حالة غير مستقرة، يترتب عليها حدوث نتيجة مؤثرة كخلل وظيفي وتهديد للمؤسسة وأهدافها.

**-إدارة الأزمات والكوارث:** سلسلة الإجراءات الهادفة لعمل الاحتياطات الممكنة، للتقليل من آثارها السلبية في حال عدم التمكن من منعه.

كما ارتأينا أن نعرف بعض المصطلحات ذات العلاقة بالأزمات والكوارث.

**-الواقعة:** هو شيء حدث وانقضى أثره وهي خلل في وحدة أو نظام فرعي من نظام اكبر.

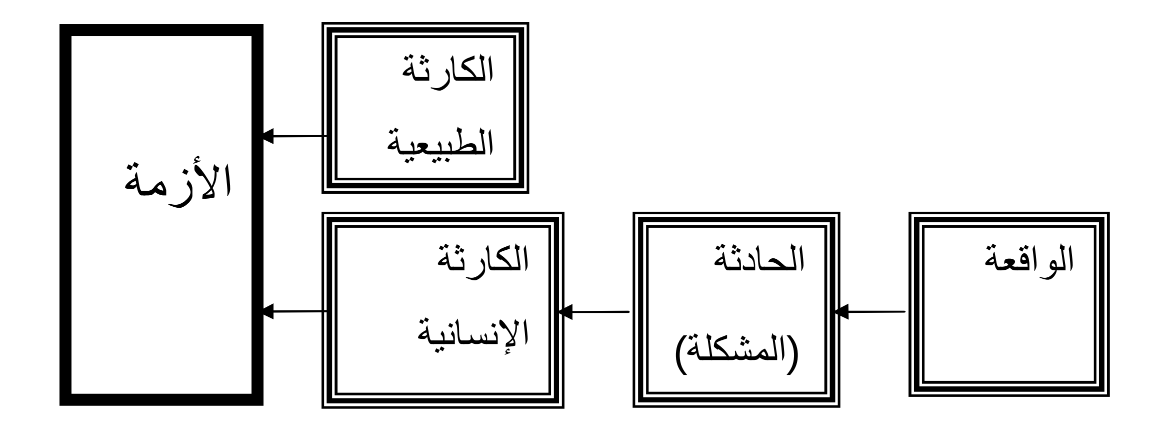
**-المشكلة: (الحادثة):** تمثل حالة من التوتر وعدم الرضا نتيجة لوجود بعض الصعوبات التي تعيق تحقيق الأهداف أو الوصول إليها، وتظهر المشكلة بوضوح عندما تعجز في الحصول على النتائج المتوقعة من أعمالنا وأنشطتنا. كما يمكن أن تكون تمهيد للازمة إذا اتخذت مسارا معقد يصعب حساب توقع نتائجه بصورة دقيقة.

والشكل التالي يوضح[2] الفرق بين المفاهيم السابقة والعلاقة بينها.

---

[1] دلول، محمد الهادي، مانع، طارق. إدارة الأزمات والكوارث بالمراكز الأرشيفية في الجزائر: فيضان غرداية نموذجا. ماستر، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2011.

[2] ماهر، أحمد. إدارة الأزمات. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2006، ص. 15.




الشكل رقم 1: المفاهيم المرتبطة بالأزمة

**2.إجراءات الدراســــــة:**

**أ.منهج الدراســــــة:**

إن منهج الدراسة هو الطريقة الموضوعية التي يسلكها الباحث عند قيامه بالدراسة، من أجل تحديد أبعادها بشكل شامل للوصول إلى نتائج محددة. والمنهج المتبع في دراستنا هو المنهج الوصفي الذي يتناسب مع دراسة الحالة. والذي يتيح وصف واقع المكتبة باعتبارها مرت بتجربة الفيضان، ومن ثم تحليل البيانات عن طريق العمليات الإحصائية.

**ب.عينة الدراســــة:**

اخترنا جهاز الموظفين الدائمين بالمكتبة المركزية 20 أوت 1955 سكيكدة المتكون من24 موظف دائم، أي الاعتماد على المسح الشامل لمجتمع الدراسة. لكن بسبب امتناع البعض عن الإجابة وعدم التمكن من استرجاع البعض الأخر، تم استرجاع18 استمارة محققين بذلك نسبة تمثيل عالية تصل إلى 75%، مما تقودنا إلى إجابات دقيقة.

**ج.أدوات جمع البيانـات:**

اعتمدنا في دراستنا كأدوات لجمع البيانات كل من الاستبيان، المقابلة والملاحظة.

- الاستبيان: بعد تحكيم الاستبيان من طرف الأساتذة قمنا بتوزيع استبيان تجريبي على 03 موظفين دائمين بالمكتبة المركزية 20 أوت 1955 سكيكدة يوم 2013/05/06، من أجل تعديل بعض الأسئلة التي قد تبدو غامضة. وبعد استرجاعها قمنا بتعديلها في الاستبيان النهائي، فمثلا في محور ما قبل الأزمات والكوارث تم طرح السؤال كالتالي: تدربنا على تحليل إشارات الإنذار المبكر، وعدم فهم هذا المصطلح من طرف العاملين تم تعديله كالآتي: تدربنا على تحليل إشارات أجهزة الإنذار المبكر كالذي يتحسس التسربات المائية والحرائق وغيرها. وبعد توزيعه على 24مكتبي دائم يوم 2013/05/08 استرجعنا 18استمارة و06 منها ضائعة. ويتضمن الاستبيان 41 سؤال موزعة على محورين، وقد

خص المحور الأول بثمانية عشرة مؤشر والمحور الثاني بثلاثة وعشرين مؤشر. معبر عنها بعبارات متبوعة بسلم ليكيرت LIKART الخماسي (1-5)، المتدرج من الموافقة بشدة على العبارة وصولا إلى المعارضة بشدة، فجاءت محاور الاستبيان كالتالي:

- ✓ **البيانات الشخصية:** تحدد المتغيرات الشخصية **و**الوظيفة وخبرة ومؤهلات المبحوثين.
- ✓ **المحور الأول:** وسائل الحماية والأمان في المكتبة ويشمل:

أمان العمل: 9 أسئلة، أمان المجموعات: 9 أسئلة

- ✓ **المحور الثاني:** إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات ويشمل:

مرحلة ما قبل الأزمة: 11سؤال، مرحلة إدارة الأزمة: 6 أسئلة

مرحلة ما بعد الأزمة: 6 أسئلة

وقد تم التحقق من ثبات الأداة على جميع أفراد العينة المؤلفة من 18موظف دائم، وتم استخراج معامل الثبات باستخدام معادلة (كرونباخ الفا)، لتقدير درجة التجانس وانسجام محاور الاستمارة والدرجة الكلية لها [1]والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول1: معاملات الثبات لمحاور الإستمارة حسب معادلة ألفا كرونباخ

| العدد | المحور | | عدد العبارات | قيمة الفا |
|---|---|---|---|---|
| 1 | وسائل الحماية والأمان | أمان العمل | 9 | 0.69 |
| | | أمان المجموعات | 9 | 0.62 |
| 2 | إدارة الأزمات والكوارث | مرحلة ما قبل الازمة | 11 | 0.79 |
| | | مرحلة إدارة الأزمة | 6 | 0.71 |
| | | مرحلة ما بعد الأزمة | 6 | 0.66 |
| 3 | الدرجة الكلية للاستمارة | | 41 | 0.900 |

تعتبر معاملات الثبات المستخرجة لهذه الاستمارة عالية وجيدة، لتحقيق أهداف الدراسة بما أنها تجاوزت القيمة 0.60 المعبرة عن تناسق وانسجام الاستمارة.[2]

[1] لمحنط، يوسف.نحو تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية: تقييم استعداد مكتبة د. احمد عروة الجامعية لتبني إدارة المعرفة. ماجستير، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص.95.

[2] صالح النجار، فايز جمعة. أساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي. عمان: دار الحامد، 2008، ص.123.

ثم تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (spss)، حيث تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. ولتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي ( الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى

(5-1=4)، ومن ثم تقسيمه على اكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي(4÷5=0.80)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى اقل قيمة في المقياس(بداية المقياس وهي واحد صحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية لتسهيل التحليل والحصول على تفسير دقيق ومعبر، من خلال تحديد المجال الذي يقع فيه المتوسط الحسابي. وهذا عرض لطول الخلايا والتفسير الموافق لها:

جدول2: تفسير استجابات المبحوثين

| المجال | التعليق | التفسير |
|---|---|---|
| [1.8-01] | أعارض بشدة | سيئ |
| [2.6-1.8] | معارض | ضعيف |
| [3.4-2.6] | ربما | متوسط |
| [4.2-3.4] | موافق | حسن |
| [05-4.2] | أوافق بشدة | جيد |

المقابلة:

المقابلة الأولى: حيث أجرينا مقابلة مع محافظ المكتبة تضمنت تسعة أسئلة حول المعلومات التي لا يمكن أن يفيدنا بها إلا المحافظ، أو لتأكيدها. وذلك يوم 2013/05/06 على الساعة العاشرة صباحا.

المقابلة الثانية: مقابلة مع أربع عاملين في مجال الأمن فيما يخص محور أمان المبنى والتجهيزات المتوفرة لذلك، وتضمنت تسعة أسئلة وقد خصصنا هذا المحور لعمال الأمن وذلك لطبيعة عملهم، فهم من يقومون بحراسة مبنى المكتبة. في حين أن المكتبي له أدوار أخرى. وبهذا تكون إجابة عمال الأمن مفيدة أكثر فيما يخص هذا المحور. وذلك يوم 2013/05/08 على الساعة العاشرة صباحا.

**د.حـــدود ا لـدراسة:**

وفي ما يخص حدود تطبيق الدارسة أو المجالات التي شملتها فهي كالتالي:

الحدود الجغرافيه: المكتبة المركزية 20 أوت 1955 سكيكدة.

الحدود البشريه: جهازالموظفين الدائمين بالمكتبة المركزية 20 أوت 1955 سكيكدة.

الحدود الزمنيه: تتمثل المدة الزمنية في الوقت الذي تم استغراقه في الدراسة. بداية من تحديد موضوع الدراسة فيفري 2013 وجمع المادة العلمية للجانب النظري، وتحكيم الاستبيان من طرف الأساتذة، وتوزيعه يوم 2013/05/08 ثم تفريغه وتحليله باستعمال برمجية التحليل الإحصائيspss. أي إلى غاية جوان 2013.

قمنا بتقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول، وحرصنا على المطابقة بين الجانب النظري والميداني من خلال دمج كليهما.

تناولنا في الفصل الأول نشأة وتطور المكتبة المركزية 20 أوت1955، وطاقمها البشري الذي يسهرعلى سيرورة الأعمال داخل المكتبة. والأزمات والكوارث التي يمكن أن تتعرض لها، والأسباب المؤدية إلى حدوثها، مما يتحتم على المكتبة في زمن الأزمات والكوارث الى اعتماد فكر اداري جديد للتصدي لها والمتمثل في إدارة الأزمات والكوارث.

الفصل الثاني يتعلق بالأمان فيما يخص امان المبنى، امان المجموعات وامان العمل في المكتبة. ووسائل الحماية المتوفرة لذلك، لمواجهة كل ما يهدد سلامتها.

أما الفصل الثالث خاص تطبيق إدارة الأزمات والكوارث في كل مرحلة من هذه المراحل (قبل حدوثها، اثناء وبعد انحسارها) مع توفير متطلبات كل مرحلة.

وأهم صعوبة تلقيناها في انجاز هذا البحث، بداية من نقص المراجع التي تتطرق إلى هذا الموضوع في مجال المكتبات، بالإضافة إلى قصر فترة البحث مما يؤدي إلى نقص في بعض جوانبه.

ونأمل من خلال هذا العرض البسيط تغطية أهم جوانب موضوع الدراسة، وتوعية مسؤولي المكتبة بأهمية تطبيق إدارة الأزمات والكوارث بالمكتبة.

# الفصل الأول

## أساسيات حول الأزمات والكوارث بالمكتبات الجامعية

يقول الحكيم الهندي يوجي:"اذا رأيت حجرا فازله، ولا تنتظر حتى تتعثر به"

**تمهيـــــد:**

تصنف المكتبة المركزية 20 أوت 1955 سكيكدة إداريا داخل الهيكل التنظيمي للجامعة، كمصلحة من مصالح الأقسام التابعة للجامعة. وهي تعتبر المكتبة الأم بالنسبة لبقية أنواع المكتبات الأخرى. تحتوي على كل المعلومات ومواد المكتبات دون استثناء فيما يخدم الإستراتيجية العلمية للجامعة، تسعى إلى تحقيق أداء متميز. ولتحقيق هذا التميز على المكتبة أن تكون على استعداد تام، لدرء كل ما من شأنه أن يؤثر على أهدافها. والأزمات والكوارث أحد هذه المتغيرات التي تؤثر على المكتبة وعلى خدماتها.

إن مفهوم الأزمة والكارثة من المفاهيم الواسعة الانتشار في المجتمع المعاصر، حيث أصبح يمس بشكل أو بآخر كل جوانب الحياة. بدءاً بالفرد، فالحكومات والمؤسسات انتهاءً بالأزمات الدولية. وعالم الأزمات والكوارث عالم حي ومتفاعل، عالم له خصائصه، وأسبابه، تتأثر به المكتبة فيتأثر به كل ما يحيط بها من أفراد، مصالح وتجهيزات وغيرها كما يؤثر على أهدافها وبقائها.

وعليه سنقوم بتوضيح مفهوم الأزمة، الكارثة، خصائصها، وأسباب نشوئها.

## 1.1.المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة:

### 1.1.1.النشأة والتطور:

نشأت المكتبة الجامعية بعد تحويل مركز التكوين الإداري سابقا «C.F.A» إلى مدرسة الأساتذة العليا للتعليم التقني«ENSET» وذلك سنة1987، حيث تم تحويل جزء من رصيد مكتبة المركز إلى المكتبة الجامعية الواقعة بحي مرج الذيب وكانت آنذاك تشغل قاعة الأساتذة في الطابق الأرضي، ومنذ أواخر سنة 1991 تم تحويلها إلى جناح المخابر بالطابق الثالث وذلك بسبب ضيق المساحة المخصصة لها وكذلك حفاظا على رصيدها من التلف بسبب الفيضانات التي عرف بها حي مرج الذيب.

ومع إنشاء المعاهد في المقر الجديد الواقع في طريق الحدائق تم نقل المكتبة الجامعية إلى معهد الهندسة المدنية وكان ذلك مع نهاية سنة 1999 وبداية 2000.

و مع بداية سنة 2005 تم افتتاح مقر المكتبة المركزية الجديدة المتواجدة الآن بالجامعة المركزية الحدائق.

### 2.1.1.الطاقم البشري للمكتبة المركزية:

إن الموظفين أو المكتبين الذين يسهرون على سيرورة الأعمال داخل هذه المكتبة هم الركيزة الأساسية، لتطور المكتبة وانتقالها من الحسن إلى الأحسن وهم من لهم الفضل الكبير في تقديم الخدمات وإرشاد ومساعدة المستفيدين للوصول إلى المعلومات والتعريف بالمكتبة وبخدماتها. ويتوظف على مستوى المكتبة:

- 13 ملحق مكتبة.

- 05 مساعدين.
- 03 عون تقني مكتبة.
- 02 إداريين(متصرف إداري، مساعدة إدارة رئيسي).
- مهندس دولة في الإعلام الآلي.
- 05حراس أمن.

40موظف في إدماج الشباب حاملي الشهادات موزعين عل مختلف مصالح المكتبة

جدول03: السمات الشخصية للمبحوثين.

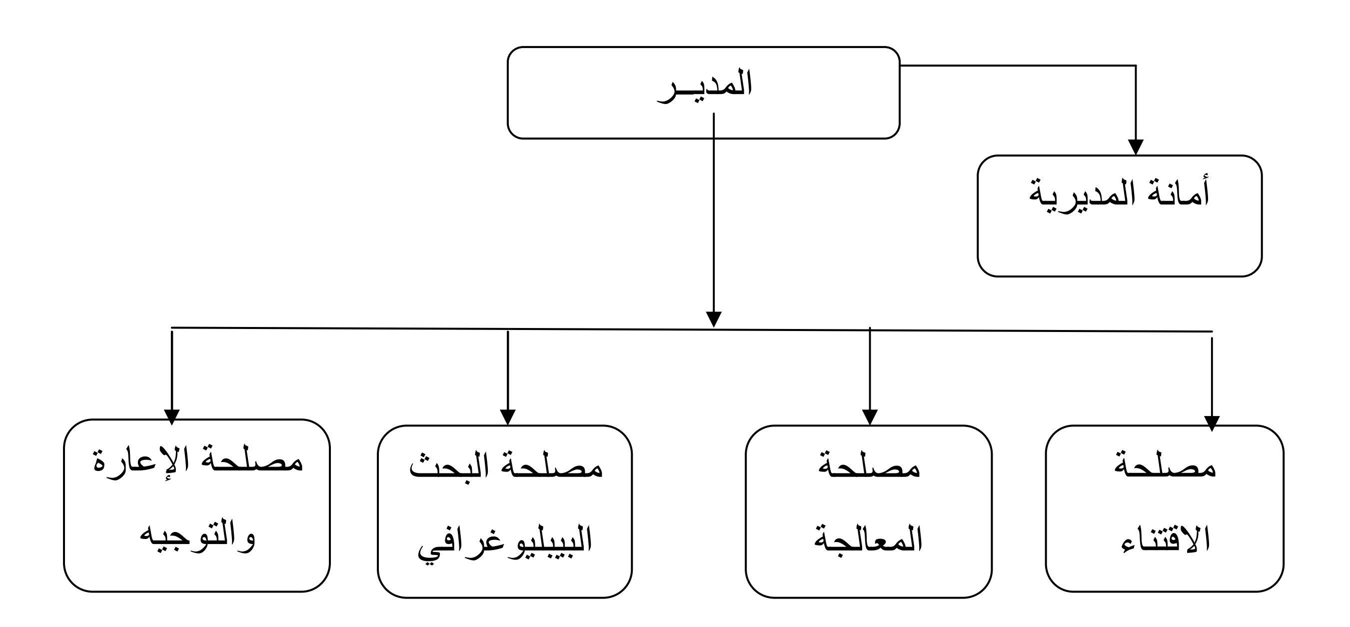
| المتغيرات | المؤشرات | التكرارات | النسبة |
|---|---|---|---|
| الجنس | ذكر | 04 | %22.22 |
| | انثى | 14 | %77.77 |
| | المجموع | 18 | %100 |
| الرتبة الادارية | متصرف | 01 | %05.55 |
| | ملحق بالمكتبات | 10 | %55.55 |
| | مساعد بالمكتبات | 04 | %22.22 |
| | عون تقني | 03 | %16.66 |
| | المجموع | 18 | %100 |
| المستوى التعليمي | ليسانس | 12 | %66.66 |
| | شهادة الدراسات التطبيقية | 03 | %16.66 |
| | DUEA | 01 | %05.55 |
| | تقني سامي | 02 | %11.11 |
| | المجموع | 18 | %100 |
| الخبرة | من1الى5 سنوات | 05 | %27.77 |
| | من5 الى 10سنوات | 09 | % 50 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | من10 الى 15 سنه | 03 | %16.66 |
| | أكثر من 15 سنه | 01 | %05.55 |
| | المجموع | 18 | %100 |

هذه هي السمات الشخصية للاستمارة التي تم استقاؤها من الاستمارة والتي تعتبر المتغيرات المستقلة التي سنعتمد عليها في تحليل البيانات لتحديد أسباب تشتت الاجابات في الحالة التي يكون فيها الانحراف المعياري تجاوزت القيمة[1.1]

**3.1.1.الهيكل التنظيمي للكتبة:**

يتكون الهيكل التنظيمي للمكتبة من عدة مصالح وهي مبينة في الشكل التالي:




الشكل2: الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية 20اوت 1955 سكيكدة.

## 2.1.الأزمات والكوارث:

### 1.2.1.تعريف الأزمة:crisis :

لغة: يعرفها لسان العرب: من الأزم: شدة العض بالفم كله، وقيل بالأنياب، والأنياب هي الأوازم، وقيل:هو أن يعض ثم يكرر عليه ولا يرسله، وقيل هو أن يقبض عليه بفيه.(1)

وترجع أصول كلمة الأزمة إلى الكلمة اللاتينية krinein، ومعناها أن تقرر decide لذلك فان الأزمة تعني لحظة قرار decisive moment وقت الصعوبة والشدة.(2)

اصطلاحا: يعرف قاموس أكسفورد: الأزمة بأنها نقطة تحول، أو لحظة حاسمة تتسم بالصعوبة والخطر والقلق من المستقبل، ووجوب اتخاذ قرار محدد وحاسم في فترة زمنية محددة.(3)

في تعريف آخر: الأزمة نقطة تحول من مرحلة شدة النشاط إلى مرحلة العجز.(4)

ومنه فالتعاريف تتفق على أن الأزمة هي لحظة حرجة حاسمة تتعلق بمصير الإنسان أو الكيان الإداري الذي أصيب بها، مشكّلة بذلك صعوبة وحيرة بالغة أمام متخذ القرار.

### 2.2.1.تعريف الكارثة: disaster:

كلمة كارثة disaster مشتقة من اللغة اللاتينية ومكونة من مقطعين dic وتعني القوة السلبية والثانية ustrum النجمة والمعنى الحرفي للكلمة هو النجمة السيئة أو سوء الطالع.(5)

عرفتها المنظمة الأمريكية لمهندسي السلامة بأنها :"التحول المفاجئ غير المتوقع في أسلوب الحياة العادية. بسبب ظواهر طبيعية أو من فعل الإنسان، مما تخلف خسائر مادية وبشرية .(6)

رغم اتفاق كلا المصطلحين في كون كل منهما موقفا مفاجئا، إلا أن الكارثة تختلف عن الأزمة فيما ينتج عنها من خسائر فادحة. فالكارثة تنطوي على دمار واسع وضحايا لا يشترط وجودها في الأزمة، كذلك تقع الكارثة بشكل مفاجئ ويستحيل التنبؤ بها لاتخاذ التدابير لتجنبها، بينما تأتي الأزمة نتيجة تراكمات في الأخطاء والمشكلات، حتى تصل إلى درجة الانفجار. إضافة لذلك تسترعي الكارثة اهتمام الرأي العام والحكومة، بما يثير

---

(1) ابن منظور، الفضل جمال الدين. لسان العرب المحيط: معجم لغوي علمي. بيروت: دار لسان العرب، 1970. مج1، ص.57.

(2) مكاوي، حسن عماد. الإعلام ومعالجة الأزمات. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2005، ص.48.

(3) جلدة ،سليم بطرس. الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات. عمان: دار الراية، 2011، ص.18.

(4) La grande encyclopédie. Paris :.S.P.A.D.E.M. ET A.G.P ,1973, vol.6, p.3479.

(5) شعبان، محمد حمدان. الإعلام الأمني وإدارة الأزمات والكوارث.القاهرة: الشركة العربية المتحدة، 2008، ص.91.

(6)حريز، سامي محمد هشام. إدارة الكوارث والمخاطر: الأسس النظرية والتطبيقية. عمان: دار الراية، 2007، ص.15.

التعاطف مع الضحايا وتقديم المساعدات المادية والمعنوية للمكتبة، على خلاف الازمة التي تجعل المكتبة المتعرضة لها مثار انتقادات شعبية ورسمية. [1]

ومنه فالكارثة ليست في حد ذاتها الأزمة، وإنما قد تنجم الأزمة من حدوث كارثة. وذلك حينما يكشف حدوث الكارثة عن وجود بعض الأزمات، التي كانت قائمة بالفعل قبل وقوع الكارثة إلا أنها كانت في حالة كمون، أو كانت في الظل إما بسبب تجاهل أو تهاون أو عدم المصداقية في المتابعة والإشراف، تحت ما يسمى سياسة غض الطرف. [2]

### 3.2.1.خصائص الأزمات والكوارث:

1. المفاجأة العنيفة عند انفجارها.
2. سيادة حالة من الخوف والذعر.
3. نقص المعلومات لدى متخذ القرار، خصوصا إذا ما حدثت لأول مرة ولا يعرف من المتسبب بها، ولا كيفية التعامل أو كيفية التعامل معها بطريقة علمية ومنظمة، وبالتالي عدم القدرة على تحديد القرار السليم والمناسب.
4. تشكل تهديدا أساسيا لمصالح الكيان الإداري، واستمراره في أدائه الوظيفي ولأهدافه، أمنه واستقراره.
5. تخرج متطلبات معالجتها عن الطريق والوسائل المعتادة في مواجهتها وتحتاج إلى وسائل أخرى بل والاستعانة بقوى خارجية. [3]

### 4.2.1.أسباب الأزمات والكوارث:

1. أسباب خارجة عن إرادة إدارة المؤسسة: مثل الزلازل، الفيضانات، الأعاصير والتقلبات الجوية والكوارث الطبيعية التي يصعب التكهن بها والتحكم في أبعادها.
2. أسباب بفعل الإنسان: مثل عدم اعتراف العاملين بأخطائهم، السرقة، الإهمال والتخريب. [4]
3. ضعف الإمكانيات المادية والبشرية: مما يؤدي إلى تفاقمها ومضاعفة الخسائر.
4. تجاهل إشارات الإنذار المبكر التي تشير إلى إمكانية حدوث الأزمات والكوارث: مثل شكاوي العاملين وغيرها.
5. الخوف الوظيفي وما ينتج عنه من:
   - عدم تشجيع العاملين على إبداء أرائهم ومقترحاتهم والمشاركة في صنع القرارات.
   - ضعف وانعدام الثقة بين الزملاء العاملين.

---

[1] مكاوي، حسن عماد. مرجع السابق، ص.55.

[2] جاد الله، محمود. إدارة الأزمات. عمان: دار أسامة، 2008، ص.12.

[3] الهدمي، ماجد سلام ، جاسم، محمد. مبادئ إدارة الأزمات الاستيراتيجية والحلول. عمان: دار زهران،2007، ص.32.

[4] حريز، سامي محمد هشام. المهارة في إدارة الأزمات وحل المشكلات: الأسس النظرية والتطبيقية. عمان: دار البداية، 2007، ص.25.

6. صراع المصالح بين العاملين وما يترتب عنه من:
- انهيار نظام الاتصال داخل المؤسسة
- عدم التزام العاملين بتعليمات الإدارة العليا.
- عدم وجود فرق عمل فعالة .

7. ضعف نظام المعلومات ونظام صنع القرارات وما ينتج عنه:
-عدم دراسة الحلول البديلة للأزمات والكوارث.
- مشاركة أفراد غير مؤهلين في صنع القرارات.
- عدم وجود المعلومات المناسبة التي تساعد على اتخاذ القرار المناسب .
- القيادة الإدارية غير الكفؤة وعدم القدرة على تحمل المسؤولية.
- عدم ثقة المدير في مرؤوسيه.

8. عدم إجراء مراجعة دورية للمواقف المختلفة وما يترتب عنه من:
- عدم التعلم من الأخطاء .
- عدم إدراك أهمية عقد الاجتماعات في تطوير سير العمل.
- عدم وضع خطط لمواجهة تحديات المستقبل.[1]

[1] احمد، إبراهيم احمد. إدارة الأزمات التعليمية في المدارس: الأسباب والعلاج. القاهرة: دار الفكر العربي، 2002، ص27.

## 3.1.إدارة الأزمـات والكـوارث.

### 1.3.1.تعريف إدارة الأزمات والكوارث:

تعني التعامل مع العناصر المكونة لها والأطراف الداخلة فيها وضرورة اتخاذ قرارات سريعة في مواجهة موقف طارئ تحت ثلاث ضغوط حادة هي: ضيق الوقت، التهديد النابع من وجود خطر مميت تتداعى عنه أحداث قاتلة وعدم توافر المعلومات الكافية مما يؤدي إلى عدم التأكد.(1)

في تعريف آخر: بأنها سلسلة الإجراءات الهادفة إلى السيطرة على الأزمات والكوارث المختلفة، والحد من تفاقم آثارها السلبية حتى لا ينفلت زمامها.(2) أي التغلب عليها بالأدوات العلمية. (3)

### 2.3.1.التطور التاريخي لإدارة الأزمات والكوارث:

إن مصطلح إدارة الأزمات والكوارث مصطلح قديم، ترجع أصوله التاريخية إلى الطب الإغريقي - نقطة تحول بمعنى لحظة قرار حاسمة في حياة المريض-وهي تطلق للدلالة على حدوث تغيير مفاجئ في جسم الإنسان. وفي القرن السابع عشر للدلالة على ارتفاع درجة التوتر في العلاقات بين الدولة والكنيسة. وبحلول القرن التاسع عشر تواتر استخدامها، للدلالة على ظهور مشكلات خطيرة أو لحظات تحول فاصلة في تطور العلاقات السياسية والاقتصادية والاجتماعية. وفي عام 1937عّرفت دائرة معارف العلوم الاجتماعية الأزمة بأنها:"حدوث خلل خطير ومفاجئ في العلاقة بين العرض والطلب في السلع، الخدمات ورؤوس الأموال". ولقد استعمل المصطلح بعد ذلك في مختلف فروع العلوم الإنسانية. وبات يعني مجموعة الظروف والأحداث المفاجئة، التي تنطوي على تهديد واضح للوضع الراهن المستقر واللحظة الحاسمة، التي يتحدد عندها المصير إما إلى الأفضل أو إلى الأسوأ.(4)

### 3.3.1.أهداف إدارة الأزمات والكوارث:

إن ما تهدف إليه إدارة الأزمات والكوارث، هو تحقيق درجة استجابة سريعة لظروف المتغيرات المتسارعة للازمة. بهدف درء أخطارها قبل وقوعها والسيطرة على الموقف لاتخاذ القرارات المناسبة، لتقليص الأضرار وإعادة التوازن إلى حالته الطبيعية.(5)

يمكن القول أن إدارة الأزمات والكوارث تهدف إلى تحقيق ما يلي:

(1) مهنا، محمد نصر. إدارة الأزمات والكوارث: دراسة تحليلية. [د.م]: المكتب الجامعي الحديث، 2008، ص.231.
(2) جلدة، سليم بطرس. المرجع السابق، ص.19.
(3)عثمان، فاروق السيد. سيكولوجية التفاوض وإدارة الأزمات. الإسكندرية: منشأة المعارف، 1998، ص.110.
(4) الظاهر، نعيم إبراهيم. إدارة الأزمات. عمان: جدارا للكتاب العالمي، 2009، ص.151.
(5) جاد الله، محمود. المرجع السابق، ص.50.

1. توفير القدرة العلمية على استقراء مصادر التهديد، التنبؤ بالأخطار والاستغلال الأمثل للموارد، والإمكانيات المتاحة للحد من تأثيرها الضار.
2. تحديد دور الأجهزة المعنية بتنظيم وإدارة الأزمات والكوارث وقت الأمان ووقف الأزمة والعمل على عدم تكرارها.
3. توفير الإمكانيات المادية للاستعداد والمواجهة وسرعة إعادة التعمير بأقل كلفة.
4. التعامل مع الأحداث لوقف تصاعدها وتحجيمها من خلال تحليل الموقف، رسم السيناريوهات، تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات الناتجة عن كل حدث، والاستعداد المستمر للتعامل معها.[(1)]

الخلاصة

ما توصلنا إليه في هذا الفصل أن حياتنا اليوم معقدة ولا تخلو من حدوث بعض المشاكل، الأزمات والكوارث. وتتعرض المكتبات في الوقت الحاضر لأزمات وكوارث قد تكون بسيطة يمكن السيطرة عليها بدون نتائج وأثار سلبية، كما قد تكون معقدة. لهذا الغرض، لابد من توفير وسائل الحماية الضرورية لذلك لمواجهة مختلف الأخطار التي يمكن أن تتعرض لها، والخروج منها بأقل الخسائر الممكنة. وهذا ما سنحاول التطرق إليه في الفصل الثاني من موضوع دراستنا.

[(1)] مكاوي، حسن عماد. المرجع السابق، ص.72.

# الفصل الثاني:

# وسائل الحماية والأمان

# في المكتبة

"إذا وقع الحدث (س) في الوقت (ص) فهل
سنكون في موقف يسمح لنا بالتعامل معه؟"

ستيف البريخت

**تمهيـد:**

يعد الأمان في المكتبات الجامعية من الأمور الأساسية التي يجب أخذها بعين الاعتبار. لما تواجهها من الأخطار التي تهدد سلامة المبنى، الأفراد والمقتنيات. ومن هذه الأخطار ما يسببه الإنسان عمدا أو سهوا كالسرقة، التخريب والحرائق وغيرها، ومنها ما لا دخل للإنسان فيها وهذا ما تسببه الطبيعة مثل الزلازل، الفيضانات والأعاصير...الخ.

وحتى توفر المكتبة القدر الكافي من الحماية والأمن أو التخفيف من حدة أثارها يجب أخذ الاحتياطات اللازمة وتوفير التجهيزات الضرورية لذلك.

وهذا ما سيتم التطرق إليه في هذا الفصل حول أمان المبنى، العمل وأمان المجموعات والتجهيزات الضرورية لتحقيق ذلك.

**1.2.أمان المبنى:**

يكون أمان المبنى من خلال حمايته من الأزمات والكوارث المختلفة سواء البشرية أو الطبيعية، التي يمكن أن تتعرض لها المكتبة. ويكون ذلك من خلال ما يلي:

**1.1.2.الموقع المناسب:**

أي في منطقة غير معرضة للكوارث والأخطار كالفيضانات والحرائق، وكذلك بعيدة عن المناطق التي تتسم بالنشاط البركاني.[1]

من خلال سؤالنا لمحافظ المكتبة [2]حول إذا ما كان للمكتبة موقع ملائم بالنسبة للموقع العام للمنطقة. كانت الإجابة بأن للمكتبة موقع ملائم، فهي منعزلة وبعيدة عن المناطق التي يمكن أن تشكل خطرا على مبنى المكتبة. كالمناطق الصناعية أو محطات الوقود وغيرها. أما بالنسبة للازمات والكوارث التي يمكن أن تتعرض لها المكتبة، كانت إجابته كالتالي: السرقة، الحريق والفيضان.

**2.1.2. تصميم البناية:**

أن تكون مضادة للزلازل ولها قوة تحمل الأعاصير والانفجاريات، وتكون مقاومة للحريق وتسرب المياه. من خلال نوعية المواد المستعملة في البناء وكذلك الأبواب والنوافذ...الخ.[3]

وبسؤالنا لمحافظ المكتبة[4] إذا ما كان مبنى المكتبة معد لمقاومة الأزمات والكوارث المختلفة. فكانت الإجابة أن مبنى المكتبة غير مصمم ضد الأزمات والكوارث، إلا أنه يمكن القول أن مبنى المكتبة معد نسبيا لمواجهتها. وذلك من خلال توفر الإعدادات والوسائل

---

[1] قوادرية، عقبة. المرجع السابق، ص.86.

[2] مقابلة مع محافظ المكتبة. يوم 2013/05/06.على الساعة العاشرة صباحا.

[3] أشرف، محمد الشريف. الأرشيف الوسيط ودوره في تقييم واختيار الوثائق للحفظ التاريخي. الرياض: مكتبة الملك فهد، 2008، ص.123.

[4] مقابلة مع محافظ المكتبة يوم 2013/05/06 على الساعة العاشرة صباحا.

الضرورية لذلك من وسائل الإطفاء من الحريق، صفارات الإنذار، أنظمة مراقبة، مخارج النجدة، أجهزة إنذار للحريق...الخ.

### 3.1.2.الأبـواب والنوافذ:

جعل الأبواب الخارجية للمكتبة قوية وجيدة الإقفال، بالإضافة إلى تدعيم النوافذ بشباك حديدي متين لمنع الدخول القسري للمكتبة. كذلك حراسته خارج أوقات العمل، كفترات الليل وأيام العطل، لمنع اقتحامه وتفادي سرقة المواد المكتبية والتجهيزات التي تتوفر عليها المكتبة.[1]

من خلال المقابلة مع عمال الأمن[2] حول الأقفال الجيدة والقوية للأبواب الخارجية والنوافذ للمكتبة كانت الإجابة كالأتي:

أن أقفال المكتبة جيدة وقوية إلا أن الأبواب الخارجية ليست قوية كفاية، فهي ليست أبواب حديدية، أما عن الشبابيك فهي زجاجية وغير مدعمة بشباك حديدي، كما انه لا توجد حراسة داخل المبنى ليلا، لان أمن الجامعة هو المسؤول عن الحراسة الليلية. أي إمكانية الدخول إلي المبنى، وتعرضه للتخريب والسرقة. وبالتالي قد يشكل ذلك خطرا على تجهيزات المكتبة ومقتنياتها.

### 4.1.2.أنظمة المراقبة:

نقاط مراقبة وحراسة في المناطق التي يندر وجود أشخاص فيها، ومن واجبات الحراس التدخل أو الاتصال في حالة ملاحظتهم لأمور غير طبيعية.[3]

عند مقابلتنا مع عمال الأمن[4] أكدوا وجود كاميرات مراقبة وهذا ما تمت ملاحظته أثناء تواجدنا بالمكتبة. حيث أنها موزعة في مختلف زوايا المكتبة (بنك الإعارة، مخازن الكتب، رواق المكتبة ...)، متصلة بمركز المراقبة المجهز بشاشات عرض، حيث يمكن مراقبة كل ما يحدث في المكتبة والتدخل إذا لزم الأمر.

### 5.1.2.أجهزة إنذار مبكر:

هي أدوات تعطي علامات مسبقة لاحتمالية حدوث خلل ما، يمكن من خلالها التعرف على أبعاد موقف ما قبل تدهوره. حيث تتسم بالكفاءة والدقة والقدرة على رصد علامات الخطر وتفسيرها وتوصيل هذه الإشارات إلى متخذي القرار. حتى يمكن إخلاء المبنى، ومواجهة الموقف بصورة أولية من قبل الأفراد المدربين والمعدات المتوفرة، ثم استدعاء

---

[1] صوفي، عبد اللطيف. المكتبات الحديثة مبانيها وتجهيزاتها. الرياض: دار المريخ، 1992، ص.105.

[2] مقابلة مع عمال الأمن يوم 2013/05/08 على الساعة العاشرة صباحا.

[3] كيفية الوقاية من الحريق. [على الخط]. متاح على. http://www.abahe.co.uk/industrial-safety-and-fire-enc/66157-fire-prevention-methods.html (12افريل2013)

[4] مقابلة مع عمال الأمن يوم 2013/05/08. على الساعة العاشرة صباحا.

فرق الدفاع المدني للإنقاذ إذا لزم الأمر كالتجهيزات التي تنذر بوجود حركة غير عادية داخل المبنى ليلا أو لتسرب المياه أو الحريق وغيرها حيث تصدر إنذارا بوجود الخطر وبالتالي تدخل العاملين للقيام بالإجراءات اللازمة.[1]

- **كاشف الدخان:** تشمل على الأجهزة التي تحتوي على كاشفات درجة الحرارة الثابتة، وكاشفات الزيادة المفاجئة في درجة الحرارة. الذي ينطلق عند ظهور الإشارات الأولى للدخان، وحتى في حالات التدخين.[2]

- **الكاشفات الآلية لإخماد الحريق:** وتشمل أنظمه إطفاء بالماء، وأنظمة الرش بالهواء، و الأنظمة التي تجمع بين الماء والهواء.[3]

-**أجهزة الانذار ضد الماء:** تعتبر هذه الاجهزة ضرورية خاصة في المناطق المعرضة للغمر بالماء (الامطار، خزان مياه موجود في السطح...). وهي عبارة عن اقراص أو كبلات يتم وضعها على الارضية، وتعمل هذه الاقراص أو الكابلات عند اكتمال الدائرة الكهربائية بسبب الرطوبة، حيث يصدرعنها تحذيرا بذلك. [4]

أما عند سؤالنا لعمال الأمن[5] حول توفر أجهزة الإنذار المبكر، فكانت الإجابة أن المكتبة تتوفر على أجهزة إنذار مبكر إلا أنها غير كافية، وهي تشمل الكاشفات الآلية للحريق التي تعمل بالماء. كما أنها لا تشمل المبنى ككل. فهي متواجدة على مستوى بنك الإعارة فقط. و باعتماد المكتبة على أجهزة الإنذار الخاصة بالحريق فقط فهذا غير كاف، فلابد من توفير الأجهزة الخاصة بالإنذار من المياه والدخول القسري وغيرها من الأخطار فهذا يبقى يشكل خطرا على المكتبة. كما انه يفضل استعمال كاشفات الحريق التي تعمل بالرش بالهواء داخل مخازن الكتب، فاستعمال كاشفات الحريق التي تعمل بالماء يشكل تهديدا للمقتنيات.

## 6.1.2.أجهـزة الإطفـاء:

-**الطفايات اليدوية:** هي وسيلة يدوية خفيفة لإطفاء الحريق في أولى مراحله سواء طفايات الماء أو طفايات الرغوة. ويجب أن يحافظ على المطفآت اليدوية بحالة سليمة لتبقى صالحة للاستعمال عند الحاجة، وذلك بإجراء الفحص والتفتيش الدوري والصيانة اللازمة من قبل المختص. كما لابد من توزيعها في الأماكن المناسبة.

---

[1] عبوي، زيد منير. إدارة الأزمات. عمان: دار كنوز المعرفة، 2007، ص.59.

[2] بن شعيرة، سعاد. حماية الأرشيف من الأخطار والكوارث. مجلة المعلوماتية . ع.30، 2010، ص.44. متاحة على الخط http://www.informatics.gov.sa/details.php ?id=334. (15ماي2013)

[3] العكرش، عبد الرحمان بن حمد.التخطيط لمباني المكتبات.الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1418ه، ص.246.

[4] إجراءات الأمان.[على الخط]. متاح على.
Htpp://www.library.cornell.edu/preservation/librarypreservation/arabic/managemen/emergencies. (12أفريل2013)

[5] مقابلة مع عمال الأمن يوم 2013/05/08. على الساعة العاشرة صباحا.

**-الخراطيم المطاطية ذات البكرات:** الخرطوم المطاطي ذي البكرة وسيلة بسيطة لمكافحة الحريق للإسعاف الأولي فقط من قبل مستخدمي المبنى أنفسهم، دون ما حاجة لتدريب سابق. وهو عبارة عن خرطوم مطاطي ملفوف على بكرة محفوظ داخل صندوق معدني مثبت على الجدار، ومتصل بشبكة المياه مباشرة وجاهز للاستعمال بمجرد سحب الخرطوم.[1]

عند مقابلتنا لعمال الأمن[2] أكدوا وجود أجهزة الإطفاء للحرائق اليدوية، بالإضافة إلى أنابيب المياه موزعة على مستوى المبنى ككل. كما توجد صيانة دورية لقارورات الإطفاء، حيث تأتي الفرق المختصة بذلك من شركة الإطفاء المتعاقد معها كل فترة زمنية معينة، لملأ هذه القارورات.

### 7.1.2.إضاءة الطوارئ:

إضاءة من مصدر كهربائي مستقل عن مصدر التزويد الرئيسي للتيار الكهربائي، وتواصِل إضاءة الطوارئ العمل عند انقطاع التيار من مصدر التزويد الرئيسي.[3]

ومن خلال مقابلتنا مع عمال الأمن[4] أكدوا وجود مولدات التيار الكهربائي والمصابيح الاحتياطية، هذه الأخيرة تخزن التيار الكهربائي من خلال البطارية وتعمل آليا عند انقطاع الكهرباء، وتدوم هذه المصابيح لفترة زمنية معينة.

## 2.2.أمان العمل:

يتسع الأمان داخل أماكن العمل ليشمل الأخطار غير المباشرة، مثل الحوادث كالسقوط، الجروح، ضربة الكهرباء وغيرها من المخاطر التي تنعكس سلبا على العاملين والرواد. وبهذا فان دراسة هذه الجوانب لها أهمية بالغة، ويتحقق الأمان في العمل من خلال:

### 1.2.2.صفارات الإنذار:

يتم إطلاق صفارات الإنذار للإعلام بقرب الخطر أو وقوع أزمات وكوارث، وإطلاقها مرة أخرى للإعلام بانتهائه. وتستخدم لإعلام العاملين بالمكتبة للقيام بالإجراءات اللازمة للتعامل مع الخطر، حيث يجب أن تكون الإجراءات اللازم اتخاذها معروفة عند سماع صفارات الإنذار.[5] والجدول التالي يبين ذلك.

---

(1) مجلس التعاون لدول الخريج. متطلبات الوقاية للحماية من الحريق في المباني. ط.2. [د.م]: مجلس التعاون لدول الخليج،2003، ص.53.

(2) مقابلة مع عمال الأمن. يوم 2013/05/08. على الساعة العاشرة صباحا.

(3) مجلس التعاون لدول الخريج. المرجع السابق، ص.53.

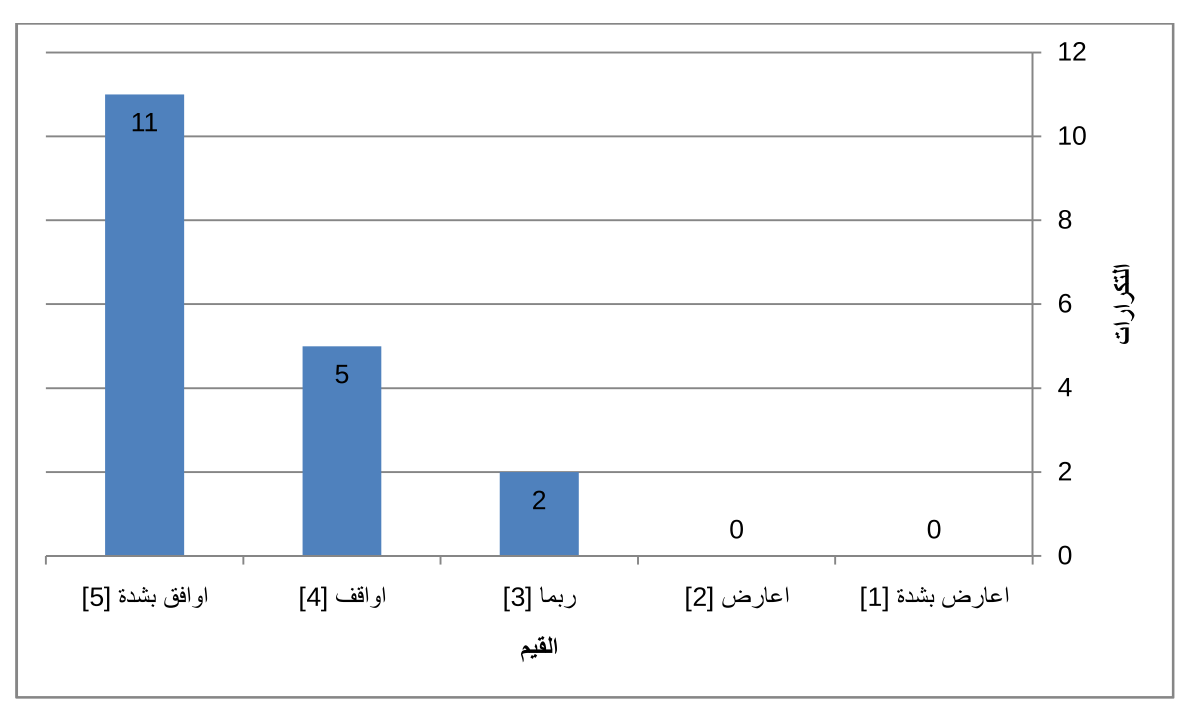
(4) مقابلة مع عمال الأمن. يوم 2013/05/08. على الساعة العاشرة صباحا.

(5) المومني، نائل محمد. إدارة الكوارث والأزمات. عمان: [د.ن]، 2007، ص.199.

جدول4 المتوسط الحسابي لمؤشر صفارات الإنذار.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| يوجد بالمكتبة صفارات للإنذار بوجود كارثة. | 4.50 | 0.70 |

نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارة محصور بين القيمتين[4.2-05]، مما يعني أن العاملين بالمكتبة يؤكدون على وجود صفارات إنذار بالمكتبة تنبؤهم بوجود خطر أو كارثة، وبالتالي السرعة في اتخاذ الإجراءات اللازمة من طرف العاملين بعد التدريب على ذلك، لتأمين الأشخاص والمقتنيات من الخطر بإخلاء المبنى من المستفيدين إن وجدوا، بطريقة منظمة حتى لا تزيد الأمور تعقيدا، والاتصال بالطوارئ إن استدعت الحالة إلى ذلك. لتقليل من عدد الخسائر البشرية والمادية أو تجاوزها. والقيمة الصغيرة للانحراف المعياري الخاصة بالإجابات والمقدرة بـ0.70 تعبر عن إجماع العاملين، أي أن هذه الصورة جماعية ومنتشرة بين جميع العاملين، والمدرج التكراري يبين ذلك من خلال تركز معظم الإجابات على جهة اليسار.




شكل 3: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر صفارات الانذار.

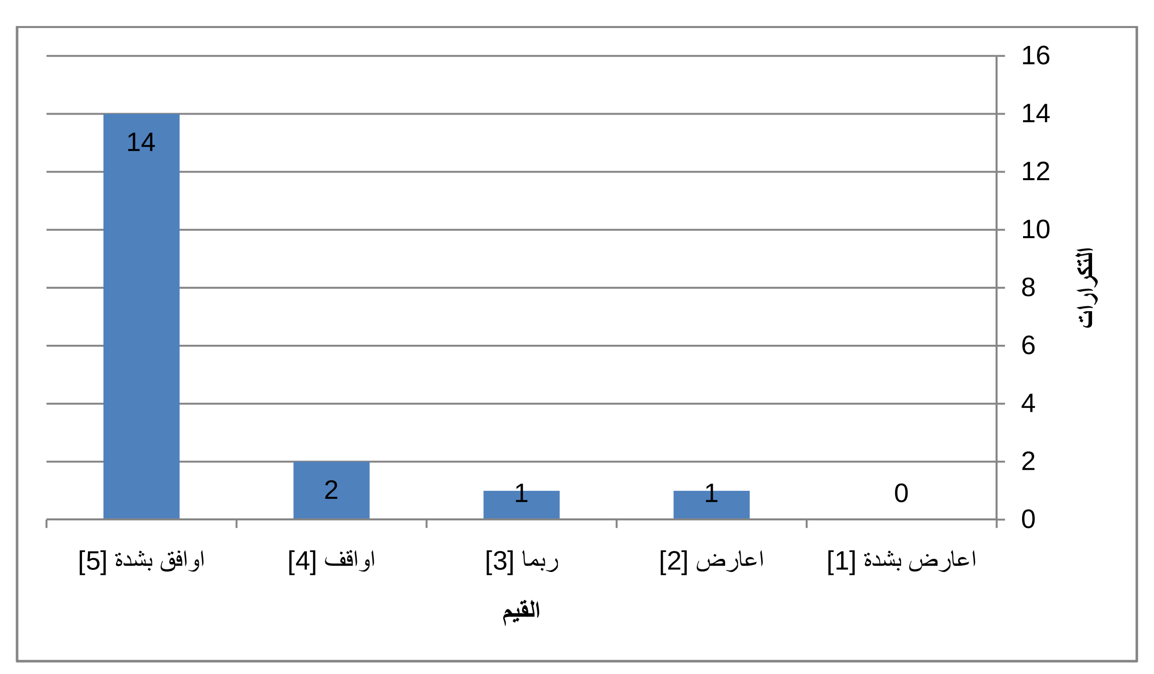
### 2.2.2.مخارج النجدة: (مخارج الطوارئ):

مسلك أو أكثر آمن ليتمكن الأشخاص المتواجدون في المبنى من الهرب. بالانطلاق من أية نقطة في المبنى والوصول إلى خارج المبنى مباشرة أو إلى مكان آمن. (1)

جدول5: المتوسط الحسابي لمؤشر مخارج النجدة.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| للمكتبة مخارج للنجدة في حال حدوث كوارث. | 4.61 | 0.84 |

نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين [4.2-05] وهو مؤشر جيد، مما يعني أن العاملين يؤكدون وجود مخارج النجدة في حالة الطوارئ. أي تمكين الأشخاص المتواجدين بالمكتبة الخروج إلى منطقة آمنة دون خطر أو إصابات. لذا يجب أن تكون هذه المخارج في حالة صالحة للاستعمال، ومنع استعمالها لأي غرض غير الغرض المصمم لأجله. والقيمة الصغيرة للانحراف المعياري للإجابات المقدرة بـ0.84 تبين عدم تشتت الإجابات، أي أن هذا الرأي يتطابق مع كافة العاملين. ومن التمثيل البياني أدناه يتضح أن النسبة الكبيرة توافق على وجود مخارج النجدة. ويظهر ذلك من خلال ميل التكرارات إلى جهة اليسار.




شكل4: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر مخارج النجدة.

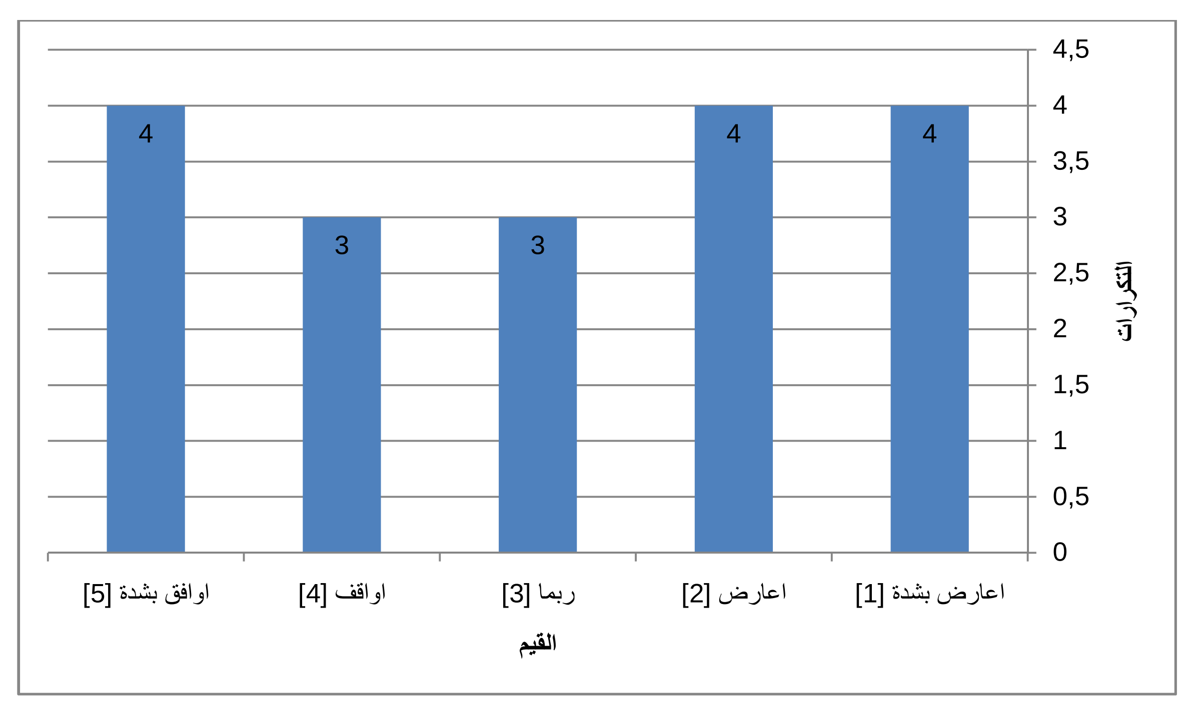
(1) مجلس التعاون لدول الخليج. مرجع سابق، ص.63.

✓ **تعدد المخارج بعلامات إرشادية وتبيانها:** يجب أن يكون عرض وعدد الممرات كافيا لاستيعاب الأشخاص الذين يستعملونها، وتحديد مواقعها من خلال علامات إرشادية واضحة.(1)

جدول6: المتوسط الحسابي لمؤشر تعدد مخارج النجدة ووضوحها.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| تعدد مخارج النجدة ووضوحها بعلامات إرشادية واضحة. | 2.94 | 1.51 |

يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار، عند حساب العدد المطلوب للمخارج احتمالية تعطل احدها بفعل الحريق أو غيره، بحيث يكون الباقي كافيا لاستيعاب الحد الأعلى من الأشخاص، إضافة إلى تثبيت لوحات كافية في مسار طريق الخروج توضح اتجاه طريق. ويظهر من خلال المتوسط الحسابي المحصور بين القيمتين [2.6-3.4]، بأن العاملين بالمكتبة غير متأكدين من تعدد مخارج النجدة أو وضوحها بعلامات إرشادية لعدم تكوين فكرة حول الموضوع. وبما أن قيمة الانحراف المعياري كبيرة والتي بلغت 1.51تعبرعن تشتت وتباين إجابات العاملين، وبالنظر إلى التمثيل البياني يتبين هذا التشتت، وتبقى القيم تقريبا متساوية بين المعارضة والموافقة.




شكل 5: تمثيل بياني لتكرارات مؤشرتعدد مخارج النجدة ووضوحها.

(1) مجلس التعاون لدول الخليج. مرجع سابق، ص.63.

3.2.2 **الممرات:**

بقاؤها سالكة داخل المكتبة، وعدم وضع آية عوائق قد تتسبب في حوادث العمل أثناء الحركة داخلها.

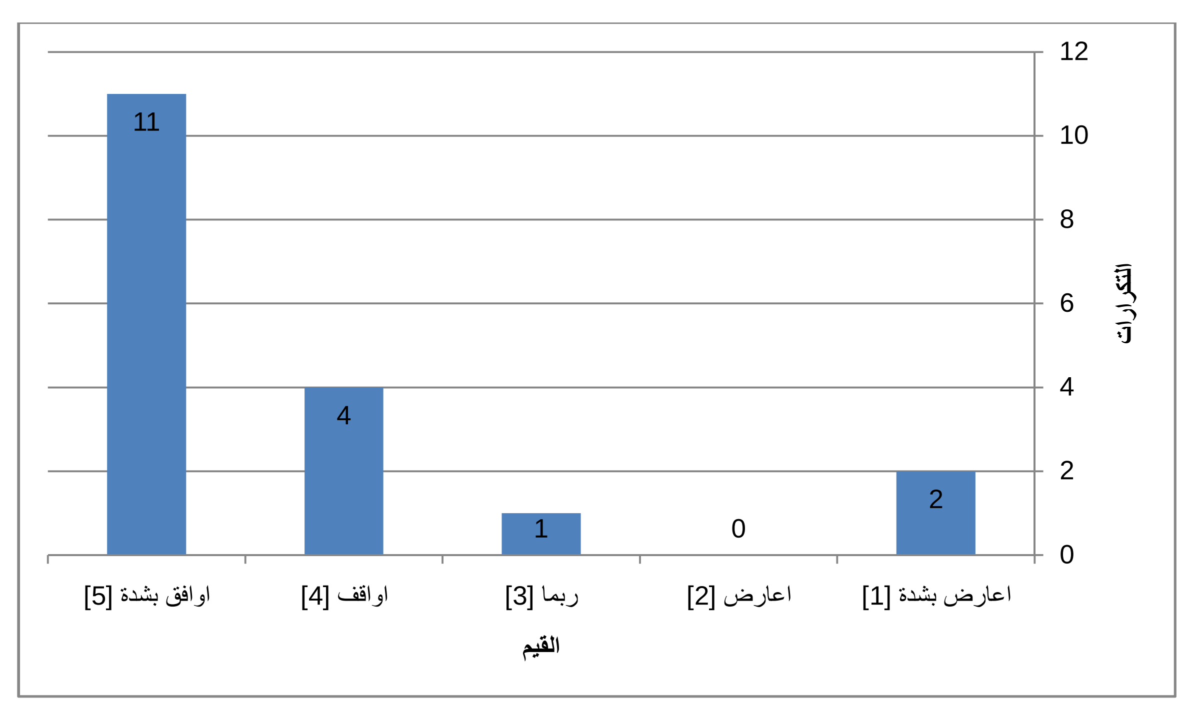
- ✓ **موضع طفايات الحريق:** ينصح بوضع أجهزة إطفاء الحريق في أماكن واضحة وبعيدة عن إمكانية الاحتكاك بها أثناء المرور.[1]

جدول7: المتوسط الحسابي لمؤشر طفايات الحريق.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| طفايات الحريق موضوعة في أماكن واضحة وبعيدة عن إمكانية الاحتكاك بها أثناء المرور. | 4.22 | 1.30 |

المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين[4.2-05] وهو مؤشر جيد. مما يعني أن طفايات الحريق موضوعة في أماكن واضحة، أي سهولة الوصول إليها في حال وجود خطر كالحرائق والحد من انتشاره. وبعيدة عن إمكانية الاحتكاك بها أثناء المرور، أي أنها لا تعيق حركة العمال وبالتالي عدم ظهور مشاكل في العمل. وهذا ما أكدته ملاحظتنا خلال تواجدنا بالمكتبة أنها في أماكن واضحة ولا تعيق الحركة. ويعبر الانحراف المعياري المقدر بــ1.30عن تشتت إجابات العاملين، مع أن أكثر من نصف العمال يقرون بسهولة الوصول إليها وعدم إعاقة حركتهم، فان بقية العمال يعارضون على ذلك. والتمثيل البياني التالي يوضح توزيع التكرارات في المدرج التكراري.

[1] صوفي، عبد اللطيف. مرجع سابق، ص.111.




شكل 6: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر طفايات الحريق.

✓ **موضع علب الإسعافات الطبية الأولية:** توضع في أماكن واضحة ويسهل الوصول إليها(1). والجدول التالي يبين ذلك.

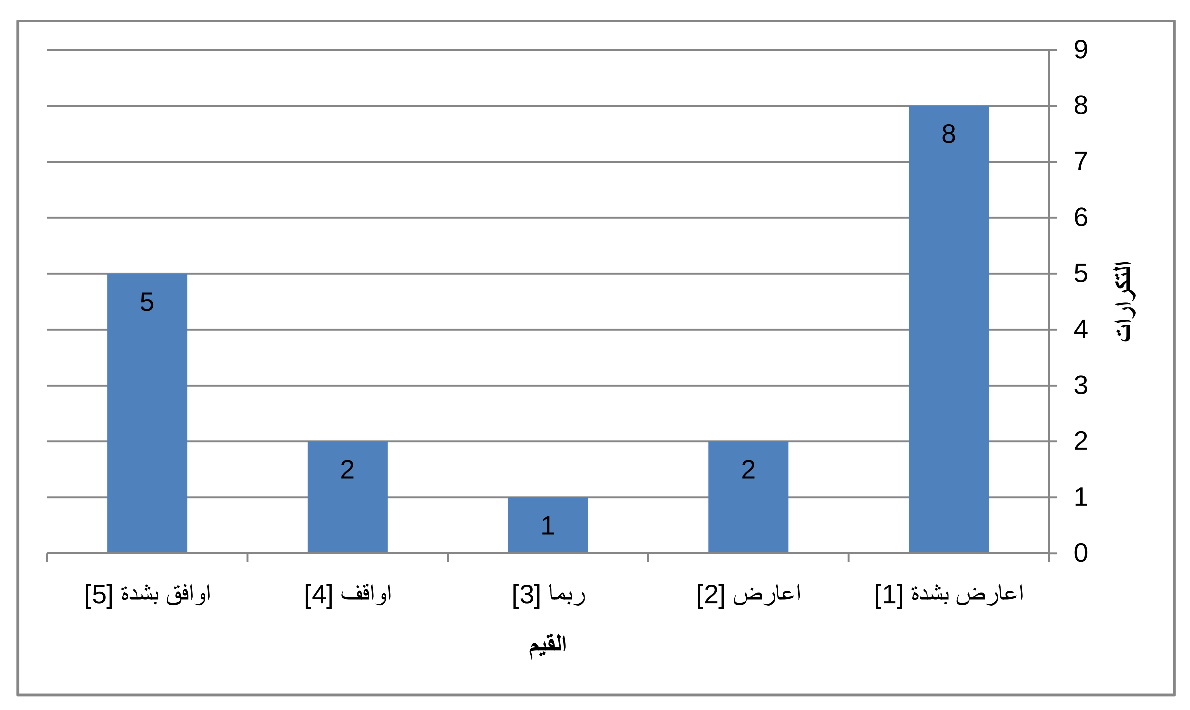
جدول8 المتوسط الحسابي لمؤشر الإسعافات الطبية.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| توفر الإسعافات الطبية مع وضوح أماكنها وسهولة الوصول إليها. | 2.66 | 1.78 |

إن الفترة الزمنية بين وقوع الإصابة ووصول المصاب إلى المستشفى، هي فترة حرجة تتدهور الحالة الصحية للمصاب، كما أن الإصابة في حد ذاتها تتفاقم، وتزداد سوءا، الأمر الذي يجعل توفير الإسعافات الطبية بالمكتبة وسهولة الوصول إليها أمر ضروري، للتصرف المتعقل قبل وصول الإسعافات الطبية المتخصصة. والمتوسط الحسابي لهذه العبارة جاء في المجال [2.6-3.4]، والذي يعني أن العاملين بالمكتبة لهم معرفة متوسطة ومحدودة حول توفر الإسعافات الطبية الأولية. وخلال زيارتنا للمكتبة ولمصالحها لم نلحظ وجود علب الإسعافات الأولية. مما يضعف مستوى تقييم هذا المؤشر. وبما أن قيمة الانحراف المعياري كبيرة والتي تعدت القيمة [1.1] المعبرة التشتت، فان الإجابات متباينة، أي أن الإجابة تختلف من عامل إلى أخر. ويظهر من خلال التمثيل البياني بان النسبة

(1) صوفي، عبد اللطيف. مرجع سابق، ص.111.

الأكبر هم العاملين المعارضين لوجود الإسعافات الطبية الأولية، أي تركز التكرارات على جهة اليمين.




شكل 7: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر الاسعافات الاولية.

✓ **الأرضية:** تفادي الأرضية المنزلقة وإصلاح أي خلل يقع في المفروشات الأرضية للمكتبة.[1] والجدول التالي يبين ذلك.

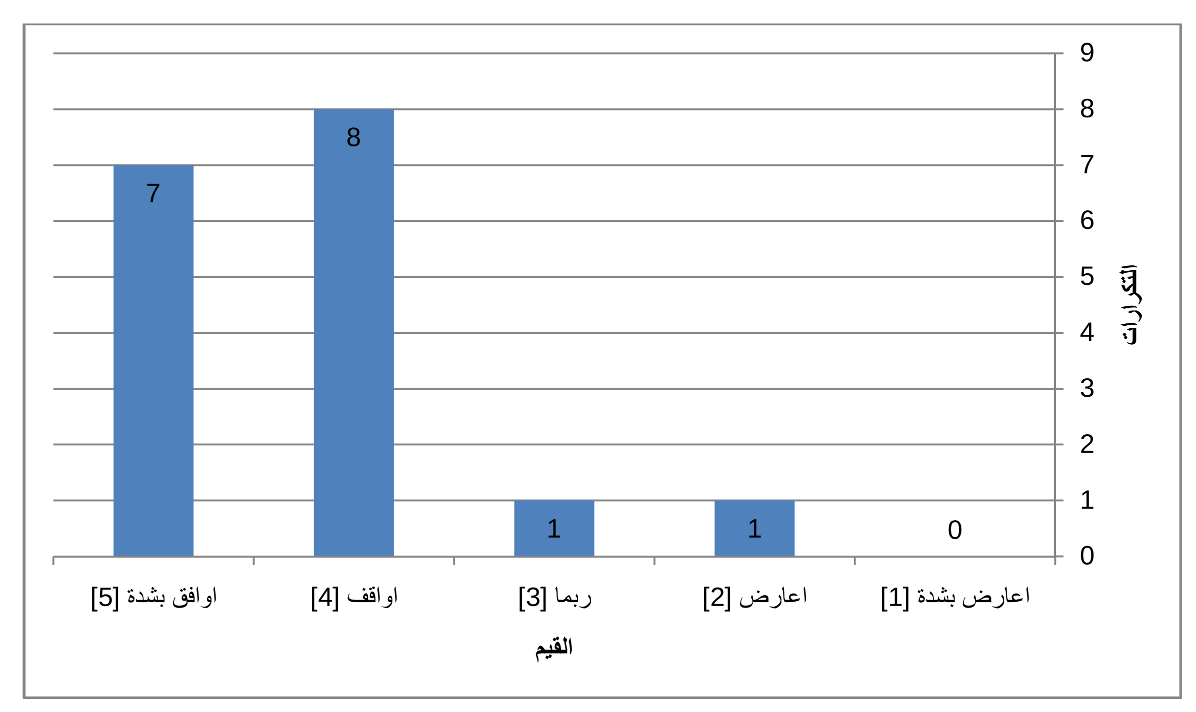
جدول9: المتوسط الحسابي لمؤشر الأرضية المنزلقة.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| أرضية المكتبة معدة جيدا لتفادي الانزلاق وحوادث العمل. | 4.16 | 0.85 |

المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين[4.2-3.4]، وفي ذلك دلالة على أن أرضية المكتبة معدة جيدا لتفادي الانزلاق وحوادث العمل، أي عدم مواجهة أخطار داخل العمل ويمكن تقييم هذا المؤشر بالحسن. حيث أن أغلبية العاملين يجمعون على هذا الرأي، وقيمة الانحراف المعياري الصغيرة التي لم تبلغ القيمة [1.1] تعبر عن عدم تشتت

[1] صوفي، عبد اللطيف. مرجع سابق، ص.111.

الإجابات. كما أن ذلك يظهر من خلال التمثيل البياني أدناه حيث يظهر تركز معظم الإجابات على جهة اليسار أي الموافقة.




شكل 8: تمثيل بياني لتكرارات مؤشرالارضية المنزلقة.

**4.2.2.المسالك الكهربائية:**

عدم جعل التمديدات الكهربائية أرضية، وذلك حتى لا تعرقل الحركة، والأفضل أن تكون هذه التمديدات سقفية واستخدام المأخذ الكهربائية الآمنة. فعادة ما تنشب الحرائق لفساد التمديدات الكهربائية.(1)

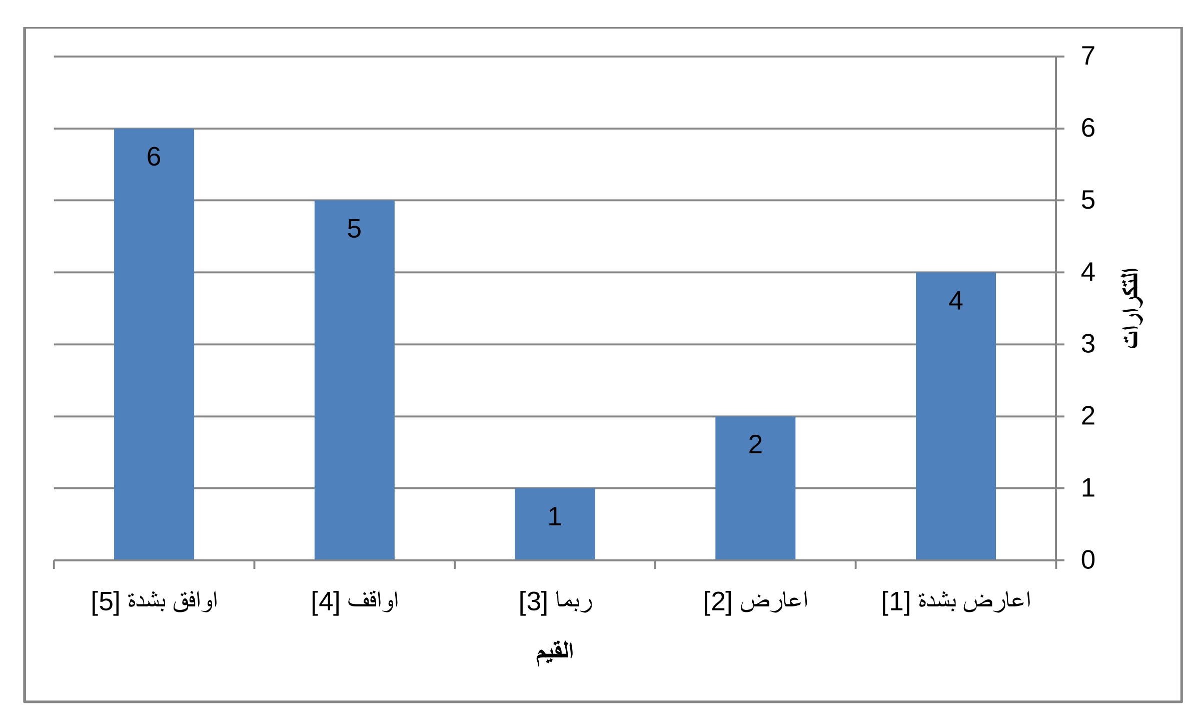
جدول10: المتوسط الحسابي لمؤشر الممرات الكهربائية.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| اعتماد الممرات والمسالك الكهربائية السقفية بدل الأرضية لتفادي الصعقات. | 3.38 | 1.61 |

تشكل التمديدات والتركيبات الكهربائية غير السليمة عند استعمالها سببا للحريق، مما ينتج عنها خسائر مادية (التجهيزات –المجموعات المكتبية) وبشرية (العاملين)، كما أن اعتماد المسالك الكهربائية الأرضية بدل السقفية دون وجود أنابيب واقية يشكل خطرا على

(1) صوفي، عبد اللطيف. مرجع سابق، ص.112.

العاملين. ونلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين [3.4-2.6]، مما يعني أن لدى العاملين فكرة محدودة ومتوسطة. وبما أن قيمة الانحراف المعياري كبيرة والتي بلغت 1.61 المعبرة عن تشتت الإجابات، فهذا يعني أن إجابات العاملين متباينة. كما أن التمثيل البياني التالي يوضح الميل إلى جهة اليسار حيث أكبر قيم الموافقة التامة على اعتماد المكتبة المسالك الكهربائية السقفية بدل الأرضية، وتليها نسبة الموافقة حيث تمثل هاتين النسبتين أكثر من نصف العمال.




شكل 9: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر الممرات الكهربائية.

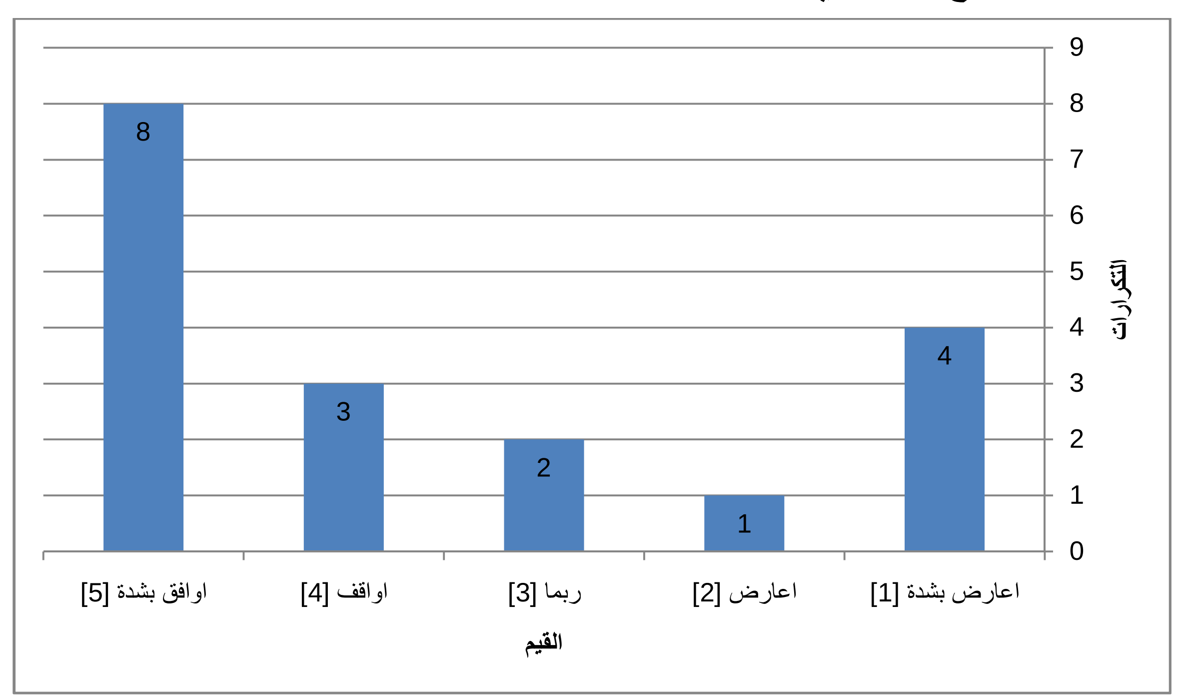
- ✓ **المآخذ الكهربائية:** على المكتبة اعتماد آخذ كهربائية آمنة لتفادي الصعقات و الشرارات الكهربائية التي قد تؤدي الى نشوب حريق.

جدول11: المتوسط الحسابي لمؤشر المأخذ الكهربائية.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| اعتماد المكتبة على مآخذ كهربائية آمنة. | 3.55 | 1.65 |

نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين [ 4.2-3.4]، مما يعني أن العاملين بالمكتبة يوافقون على هذا الطرح. أي أن المكتبة تستعمل مأخذ كهربائية آمنة وهذا مؤشر حسن، لتفادي الصعقات الكهربائية للعاملين أو حدوث شرارة كهربائية مما قد ينجم

عنه نشوب حرائق. إلا انه ليس كل العاملين موافقين على هذا الرأي ويظهر ذلك من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] المعبرة عن تشتت الإجابات. والتمثيل البياني يبين هذا التشتت، إلا أن نسبة الموافقة تمثل اكبر نسبة، أي ميل التكرارات إلى يسار المدرج التكراري




شكل 10: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر الماخذ الكهربائية.

### 5.2.2.صنع جدران النار:

من مواد غير قابلة للاشتعال، وقادرة على الصمود أمام حرارة عالية، بحيث تستطيع عزل المناطق الأخرى عند الضرورة، مع جعل الأبواب التي تفصل بين مناطق المكتبة مصنوعة من مواد مقاومة للحريق بشكل كبير، وجعلها تغلق آليا عند نشوبه، أو عند انتشار الحرارة القوية الناتجة عنه، أو الدخان الكثيف. (1)

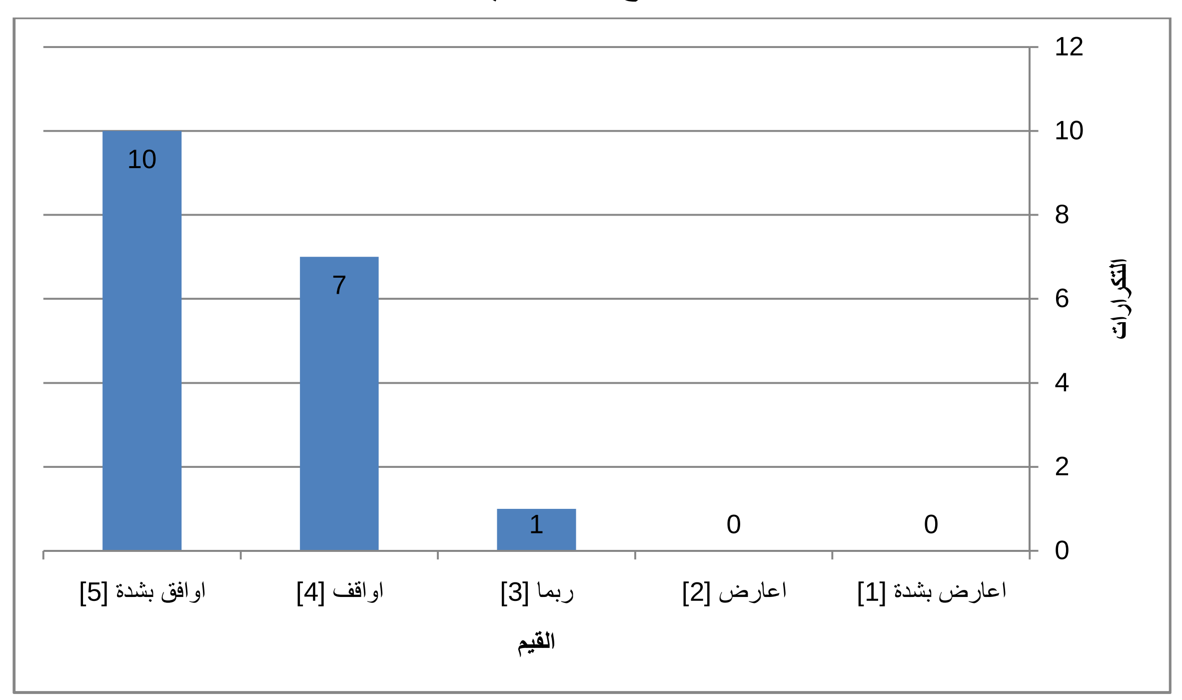
جدول12: المتوسط الحسابي لمؤشر الجدران والأسقف المقاومة للحريق.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| جدران وأسقف المكتبة غير قابلة للاشتعال. | 4.50 | 0.61 |

نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارة محصور بين القيمتين[4.2-05] وهو مؤشر جيد، مما يعني أن العاملين بالمكتبة يفيدون بأن جدران وأسقف المكتبة غير قابلة للاشتعال. أي

(1)صوفي، عبد اللطيف.مرجع سابق، ص.114.

إمكانية السيطرة على حجم الحريق وحصره في أصغر حيز ممكن ومنع انتشاره داخل مبنى المكتبة وانتقاله إلى المصالح الأخرى. وبالنظر إلى القيمة الصغيرة للانحراف المعياري المقدرة بـ0.61 المعبرة عن عدم التشتت أي إجماع العاملين على ذلك. حيث تمثل قيمة تكرارات الموافقة التامة أكبر نسبة وتليها نسبة الموافقة وبالتالي يمثلان معظم إجابات العاملين، وهذا ما يوضحه المدرج التكراري.




شكل 11: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر الجدران والاسقف المقاومة للحريق.

وفي سؤالنا عما إذا كان محيط العمل آمن في نهاية هذا المحور من الاستمارة كانت إجابة العاملين بالمكتبة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول13: يبين أمان محيط العمل.

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| نعم | 11 | %61.11 |
| لا | 7 | %38.88 |
| المجموع | 18 | %100 |

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة 61.11 %من أفراد العينة أجابوا بأن محيط العمل بالمكتبة آمن. ويتبين هذا من خلال الأرضية غير منزلقة، توفر مخارج النجدة، استعمال مآخذ آمنة وعدم وجود أية عوائق قد تتسبب في حوادث العمل أثناء الحركة داخلها في حين أن نسبة 38.88% تنفي آمان العمل داخل المكتبة.

### 3.2.أمان المجموعات:

تعد وظيفة المحافظة على المجموعات من بين الوظائف الأساسية للمكتبات. لذا لابد من ضرورة دراسة كل الإجراءات الوقائية ضد مختلف الأزمات والكوارث، التي يمكن أن تتعرض لها المكتبة سواء بشرية أو مادية كالسرقة، الحرائق والفيضانات وغيرها لحماية المجموعات المكتبية ويكون ذلك بتوفير ما يلي:

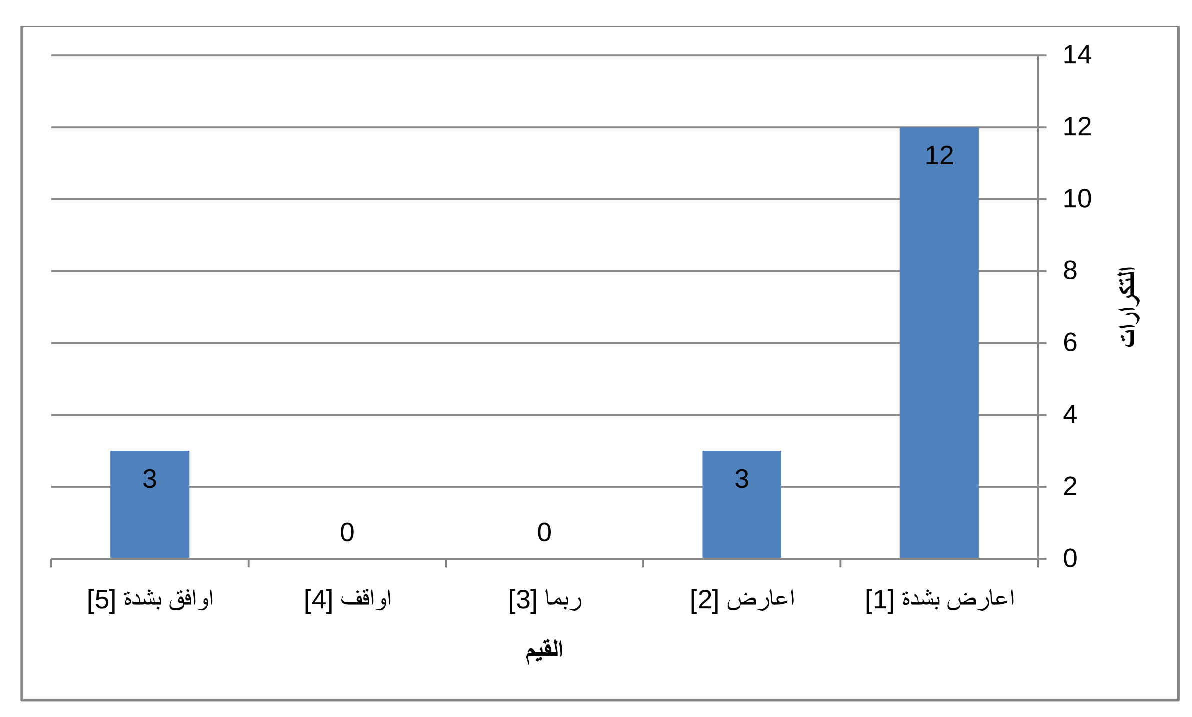
#### 1.3.2.الأبواب الحديدية:

يفضل استعمال الأبواب الحديدية لمخازن الكتب، لمنع وصول الحريق أو تسرب المياه إلى الأوعية المعلوماتية.

جدول14: المتوسط الحسابي لمؤشر الأبواب الحديدية.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| نستعمل أبواب حديدية لمخازن الكتب. | 1.83 | 1.50 |

نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين[ 1.8-2.6]، مما يعني أن العاملين بالمكتبة يعترفون بعدم وجود الأبواب الحديدية لمخازن الكتب. وخلال تواجدنا بالمكتبة محل الدراسة لاحظنا انعدام الأبواب الحديدية ووجود الأبواب الخشبية فقط. مما قد يشكل ذلك خطرا على المواد المكتبة، فإذا ما تعرضت المكتبة لحريق مثلا فالأبواب الخشبية تعمل على زيادة انتشارها بدل الحد من خطرها، مما يسبب ضررا كبيرا بالنسبة للمجموعات. وبالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري نجد أنها تجاوزت القيمة[1.1] المعبرة عن تشتت الإجابات، فهذا يعني أن إجابات العاملين متباينة. والتمثيل البياني يبين هذا التشتت، إلا أنه تبقى قيمة التكرارات المعارضة التامة تمثل اكبر نسبة وتليها قيم المعارضة، أي تركز معظم التكرارات إلى جهة اليمين.




شكل 12: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر الابواب الحديدية.

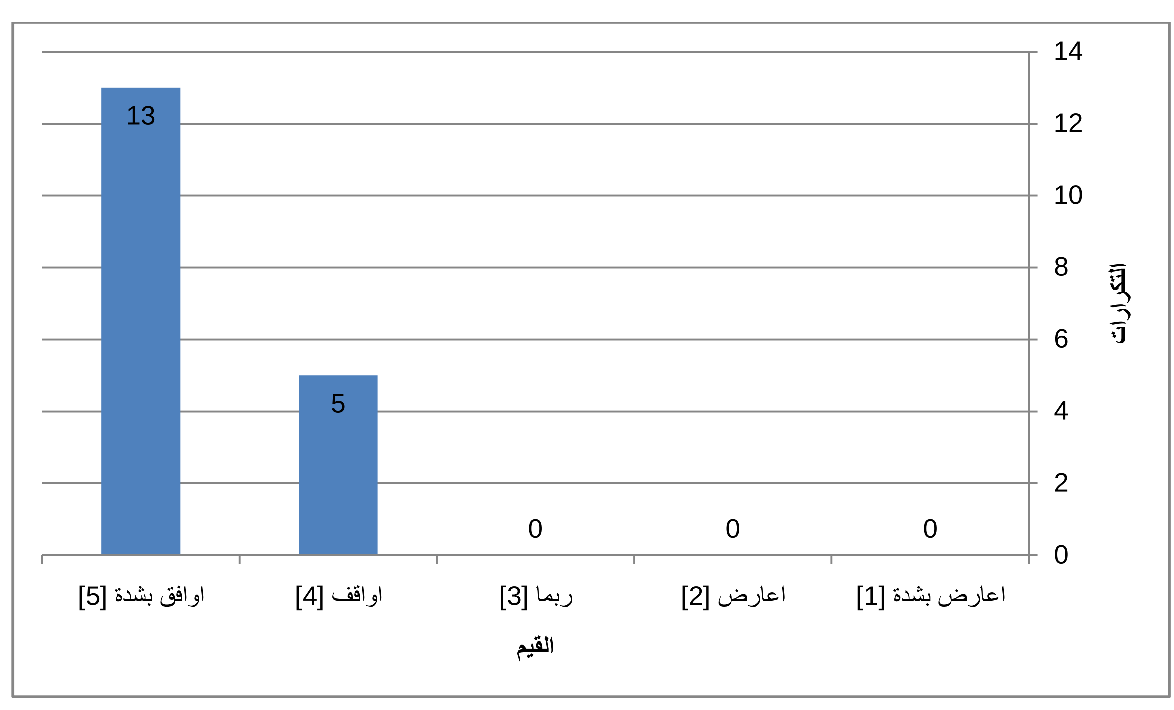
### 2.3.2.الرفوف الحديدية:

تفضل المكتبات استخدام خزائن ورفوف حديدية للمحافظة على المجموعات من الأخطار كالمياه والحرائق وغيرها. والجدول التالي يبين هذا المؤشر.

جدول15: المتوسط الحسابي لمؤشر الرفوف الحديدية.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| نستعمل رفوف حديدية. | 4.72 | 0.46 |

أفاد العاملون بأن المكتبة تستعمل الرفوف الحديدية، ويتبين ذلك من خلال المتوسط الحسابي للعبارة المحصور بين القيمتين [4.2-05]، وتقييم هذا المؤشر جيد. وفي هذا إجماع من طرف العاملين، حيث أن الرفوف الحديدية تساعد على حماية الكتب بمنع وصول المياه إليها، على عكس الرفوف الخشبية فهي لا تمنع وصول الماء إلى الكتب مما يؤدي إلى تلفها وهذا يسبب خسائر للمكتبة. ويظهر من خلال القيمة الصغيرة جدا للانحراف المعياري المقدرة بـــ0.46. أن هذا الرأي منتشر لدى جميع العاملين ويظهر ذلك من خلال التمثيل البياني، حيث تتركز كل الإجابات على جهة اليسار بين الموافقة التامة والموافقة.



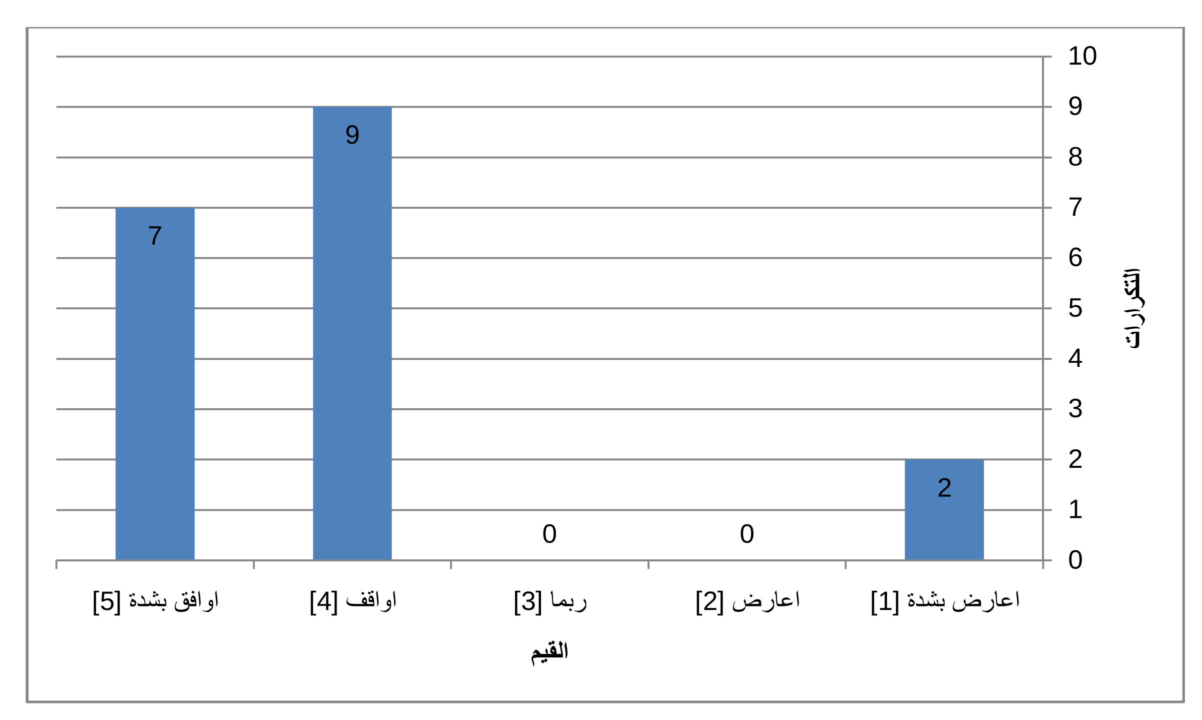

شكل 13: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر الرفوف الحديدية.

✓ **قرب الرفوف من النوافذ:** على المكتبة تنظيم الرفوف بطريقة تكون بعيدة عن النوافذ، من أجل حمايتها مما يؤدي إلى تلفها أو ضياعها، كالسرقة، المياه...إلخ

جدول16: المتوسط الحسابي لمؤشر قرب الرفوف من النوافذ.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| تتواجد رفوف الكتب بالقرب من النوافذ. | 4.05 | 1.21 |

المتوسط الحسابي لهذا العبارة محصور بين القيمتين [3.4-4.2]، مما يعني أن العاملين يفيدون بتواجد رفوف الكتب بالقرب من النوافذ مما يؤثر على الأوعية، فقربها من النوافذ يعني إمكانية تسرب المياه إليها مما يؤدي إلى تلفها أو حتى عدم الاستفادة منها مرة أخرى. وبالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري التي تعدت القيمة[1.1] المعبرة عن تشتت الإجابات، أي عدم إجماع العاملين. إلا انه تبقى قيمة الموافقين تمثل اكبر قيمة، وهذا ما يبينه التمثيل البياني من ميل معظم الإجابات إلى يسار المدرج التكراري.




شكل 14: تمثيل بياني لتكرارات مؤشرقرب الرفوف من النوافذ.

### 3.3.2.مراجعة المجموعات:

تقتضي عملية المحافظة على المجموعات نقطة مستمرة ودائمة من القائمين على المكتبة، بالانتباه للفوضى وتفاديها ومتابعة المجموعات من خلال المراجعة الدورية لها ومراجعة الإرجاع المتأخر للكتب والمعاقبة على كل تأخر.(1) والجدول التالي يبين مؤشر مراجعة المجموعات.

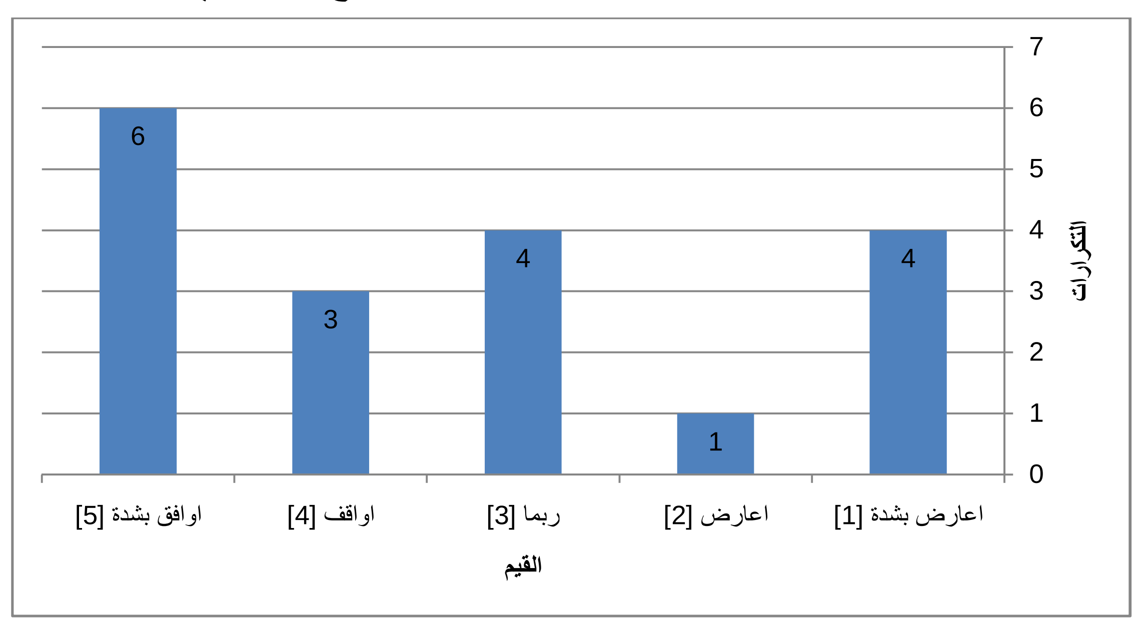
جدول17: المتوسط الحسابي لمؤشر مراجعة المجموعات.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
| --- | --- | --- |
| نراقب ونراجع بشكل دوري للمجموعات والإعارة المتأخرة. | 3.33 | 1.57 |

نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين[ 2.6-3.4]، مما يعني أن العاملين لهم معرفة محدودة حول المراجعة الدورية للمجموعات. فعدم قيام المكتبي بمراجعة دورية للمجموعات قد يؤدي إلى نقص في المجموعات المكتبية دون العلم بذلك. كما أن عدم مراجعة الكتب المتأخرة فهذا يحفز الطلبة على إبقاء الكتاب بحوزتهم لأطول

(1) طاشور، محمد. مباني المكتبات الجامعية في الجزائر: دراسة ميدانية بالشرق الجزائري. دكتوراه، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006، ص148.

مدة ممكنه، وكل طالب يعمل بهذه الطريقة يعني حرمان الطلبة الآخرين من حقهم في الاستفادة منها مما يجعلهم يلجِون إلى سرقتها. حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري كبيرة والتي تعدت القيمة [1.1] المعبرة عن تشتت الإجابات، أي عدم إجماع العاملين وتباين إجاباتهم. والتمثيل البياني التالي يبين هذا التباين في الإجابات، إلا أن قيمة الموافقة تمثل أكبر نسبة. حيث تميل التكرارات إلى جهة اليسار من المدرج التكراري.




شكل 15: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر مراجعة المجموعات.

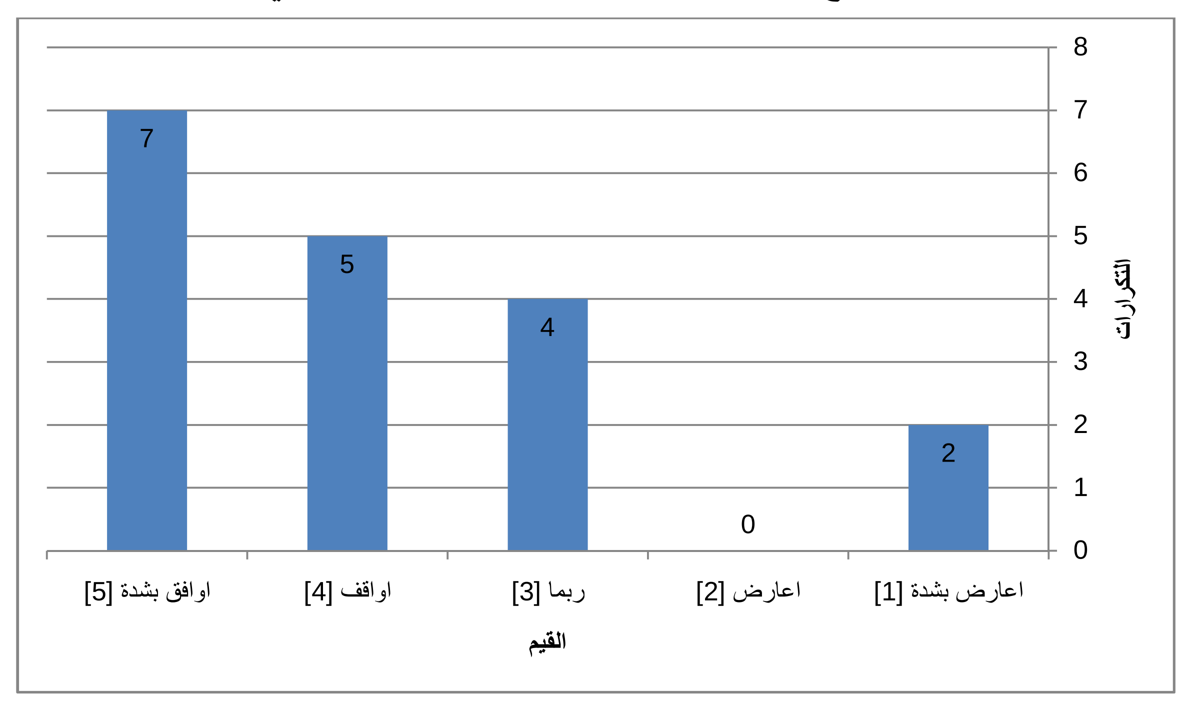
✓ **المعاقبة:** يجب معاقبة كل تأخرفي إرجاع الكتب، ليتم ارجاعها في المرات المقبلة في تاريخها المحدد.

جدول18 المتوسط الحسابي لمؤشر معاقبة التأخر في إرجاع الكتب.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| نعاقب على كل تأخر في إرجاع الكتب. | 3.83 | 1.29 |

المتوسط الحسابي للعبارة المحصور بين القيمتين [3.4-4.2]، يبين أن العاملين يؤكدون على معاقبة كل تأخر في إرجاع الكتب. مما يعني تجنب السرقات من طرف المستفيدين أو الموظفين بالمكتبة. فعدم المعاقبة على التأخر يعني كثرة السرقة والذي ينجر عنه مشكلة نقص الأوعية الفكرية وعدم تلبية متطلبات المستفيدين. في حين أن أهداف المكتبة هو خدمة المستفيدين وتوفير المعلومات اللازمة لهم. وقيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت

القيمة[1.1] المعبرة عن التشتت، أي عدم الإجماع في الإجابات. والتمثيل البياني يبين هذا التشتت إلا انه تبقى قيم الموافقة تمثل اكبر نسبة وإجابة أكثر من نصف العاملين. أما النسب المحايدة والمعارضة ترجع إلى أن مصلحة الإعارة تتساهل أحيانا في معاقبة التأخيرات.




شكل 16: تمثيل بياني لتكرارات مؤشرمعاقبة التأخر في إرجاع الكتب.

### 4.3.2.الأشرطة المغناطيسية:

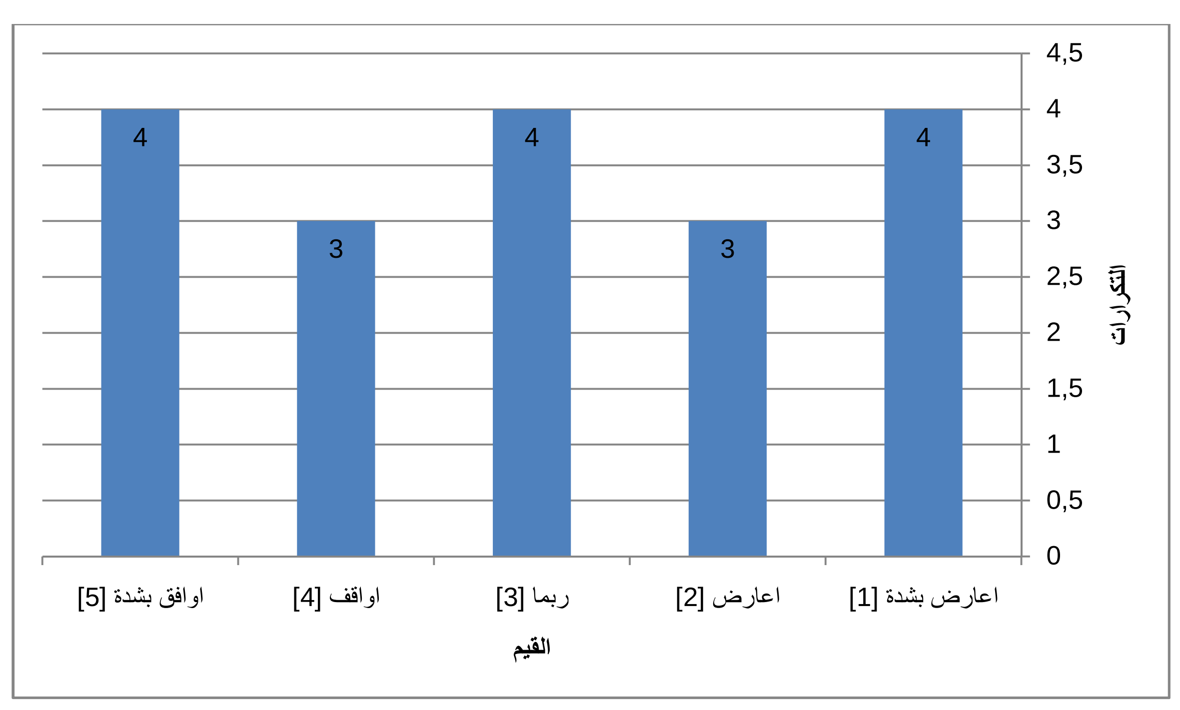
حيث يجهز كل وعاء بشريط أو صفيحة معدنية دقيقة، وتوضع عادة داخل كعب الكتاب أو بين صفحتين. حتى يصعب على القارئ معرفة مكان تواجدها، وتكون مغذاة مغنطيسيا، وذات حساسية عالية عند مرورها داخل حقل مغنطيسي. وعند مغادرتهم فإن القراء مجبرون للمرور عبر ممر ضيق وفي حالة إذا كان مع احد القراء كتب لا يسمح بإخراجها، فان الجهاز يصدر إنذارا. وبالتالي منعه من الخروج ليتدخل الموظفين وإيقافه قبل خروجه.[1]

جدول19: المتوسط الحسابي لمؤشر الأشرطة المغنطيسية.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| نستخدم الأشرطة المغناطيسية للأوعية الفكرية التي لا تعار خارجيا. | 3.00 | 1.49 |

[1]طاشور، محمد. مرجع سابق، ص.180.

نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين[3.4-2.6]، أي أن العاملين لهم معرفة محدودة حول استخدام الأشرطة المغنطيسية للأوعية الفكرية التي تعار داخليا فقط. وهذا ما تم ملاحظته عند تواجدنا بالمكتبة بوجود الحقل المغناطيسي. فتوفر هذه الأشرطة المغناطيسية للأوعية الفكرية التي لا تعار خارجيا كالموسوعات، الدوريات، الكتب النادرة وغيرها، تعيق سرقتها خاصة أن مكان تواجد هذه الأشرطة بالكتاب غير معروف، أي فشل محاولة نزعها. كما أن محاولة الخروج بها فالجهاز يصدر إنذار بذلك وبالتالي التدخل وإيقافه. وقيمة الانحراف المعياري الكبيرة التي تجاوزت القيمة [1.1]، والمعبرة عن تشتت الإجابات تبين عدم إجماع العاملين في إجاباتهم. والتمثيل البياني التالي يبين هذا التشتت.




شكل 17: تمثيل بياني لتكرارات مؤشرالاشرطة المغنطيسية.

### 5.3.2.أنظمة الإطفاء:

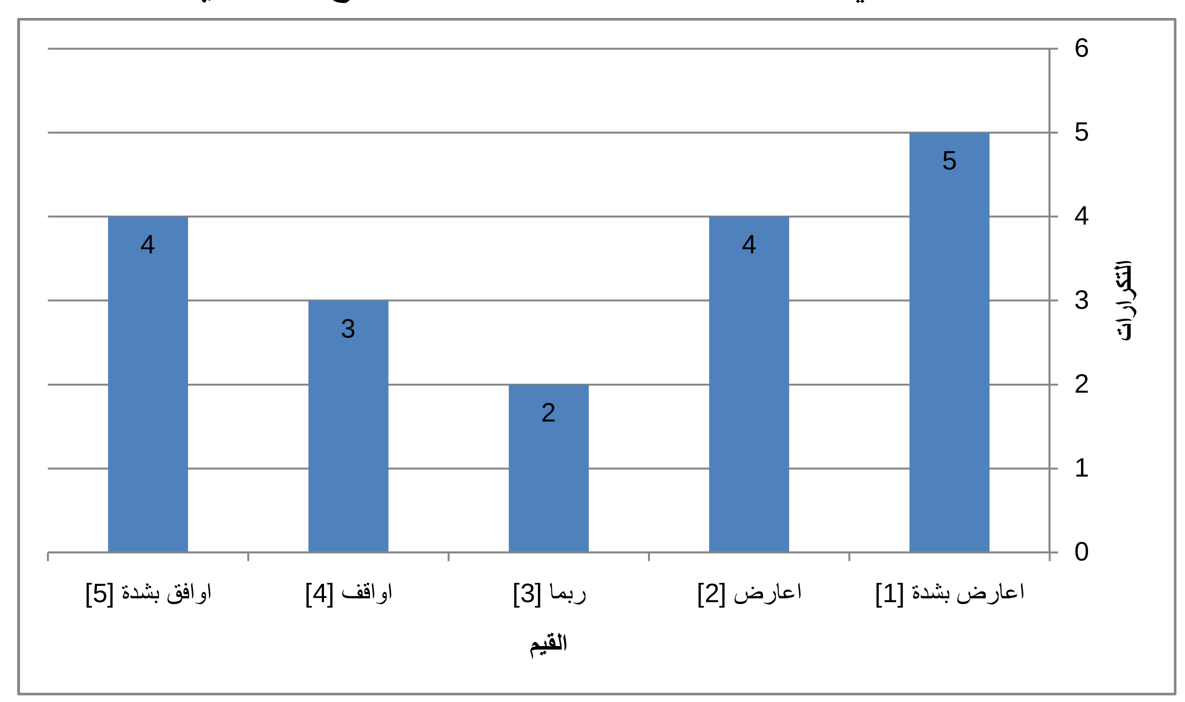
الكاشفات الآلية لإخماد الحريق: وتشمل أنظمه النضح بالماء، وأنظمة الرش بالهواء، والأنظمة التي تجمع بين الماء والهواء.(1) والجداول التالية تبين هذه المؤشرات.

(1) العكرش، عبد الرحمن بن حمد. المرجع السابق، ص.264.

جدول20: المتوسط الحسابي لمؤشر أنظمة الإطفاء بالماء.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| لا نستخدم أنظمة الإطفاء بالماء داخل مخازن الكتب. | 2.83 | 1.58 |

إن اشتعال النار في المكتبة قد يكون أمرا مأساويا لما يسببه من تلف كبير للأوعية الفكرية، ولهذا يجب توفير أنظمة إطفاء لذلك مع مراعاة نوعية هذه الأنظمة ومكان تواجدها. فتواجد أنظمة الإطفاء بالماء داخل مخازن الكتب يزيد من تلف وخسائر للأوعية الفكرية. ونلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين[2.6-3.4]، مما يعني أن العاملين لديهم فكرة محدودة حول توفر أنظمة الإطفاء بالماء داخل مخزن الكتب. وتقييم هذا المؤشر متوسط. وبالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري الكبيرة والتي بلغت1.58 والمعبرة عن التشتت، أي أن إجابات العاملين متباينة. والتمثيل الباني التالي يبين هذا التشتت إلا انه تبقى قيمة المعارضة تمثل اكبر نسبة، أي وجود أنظمة الإطفاء بالماء داخل مخازن الكتب مما يؤثر سلبا على الكتب في حال حدوث حريق، حيث يميل المدرج التكراري إلى جهة اليمين.

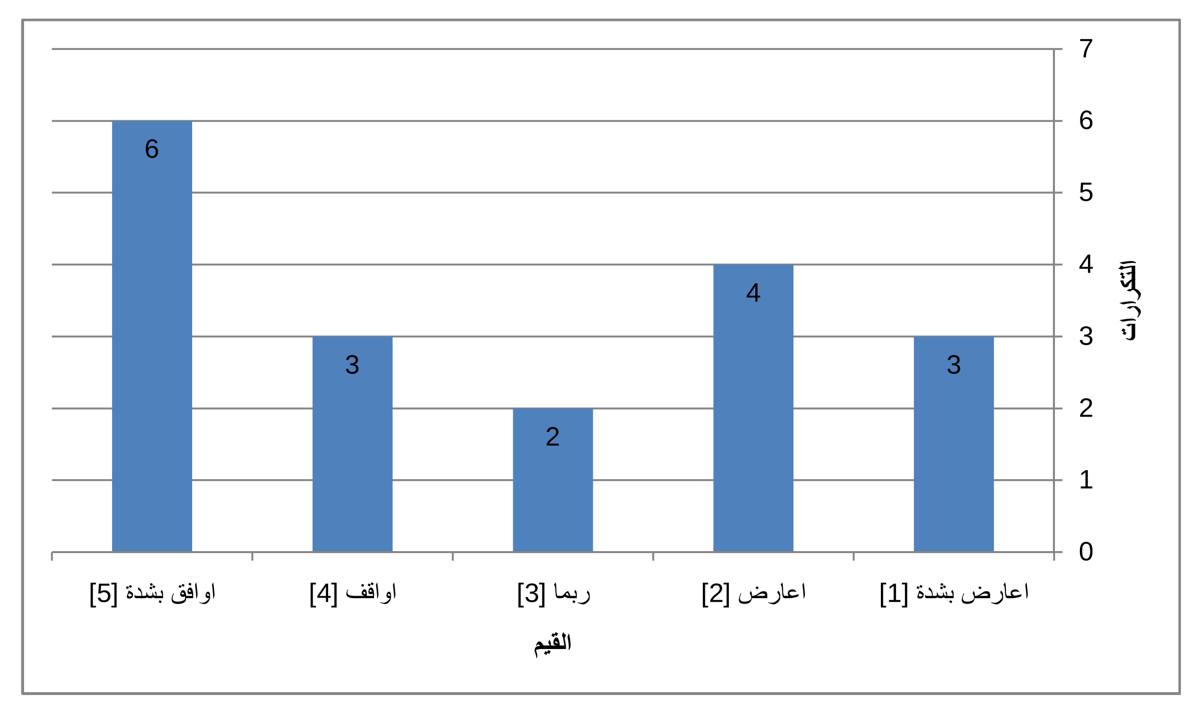



شكل 18: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر انظمة الاطفاء بالماء.

جدول21: المتوسط الحسابي لمؤشر أنظمة الرش بالهواء.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| نستخدم أنظمة الرش بالهواء داخل المخازن. | 3.27 | 1.56 |

إن استخدام أنظمة الرش بالهواء داخل مخازن الكتب بدل أنظمة الإطفاء بالماء، يساعد على حماية المجموعات من التلف. فحتى ولو كانت هناك خسائر فهي قليلة مقارنة بالخسائر التي تخلفها الأنظمة التي تعمل بالماء. ونلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين[2.6-3.4]، وهو مؤشر متوسط يدل على أن العاملين لهم معرفة محدودة. وقيمة الانحراف المعياري الكبيرة والتي تجاوزت القيمة [1.1] تدل على تشتت إجابات العاملين، إلا انه تبقى قيمة الموافقة تمثل اكبر نسبة. أي وجود أنظمة الرش بالهواء داخل المخازن مما يعني عدم تضرر الكتب في حال نشوب الحريق، والتمثيل البياني التالي يبين ميل الإجابات إلى جهة اليسار.




شكل19: تمثيل بياني لتكرارات مؤشرانظمة الرش بالهواء.

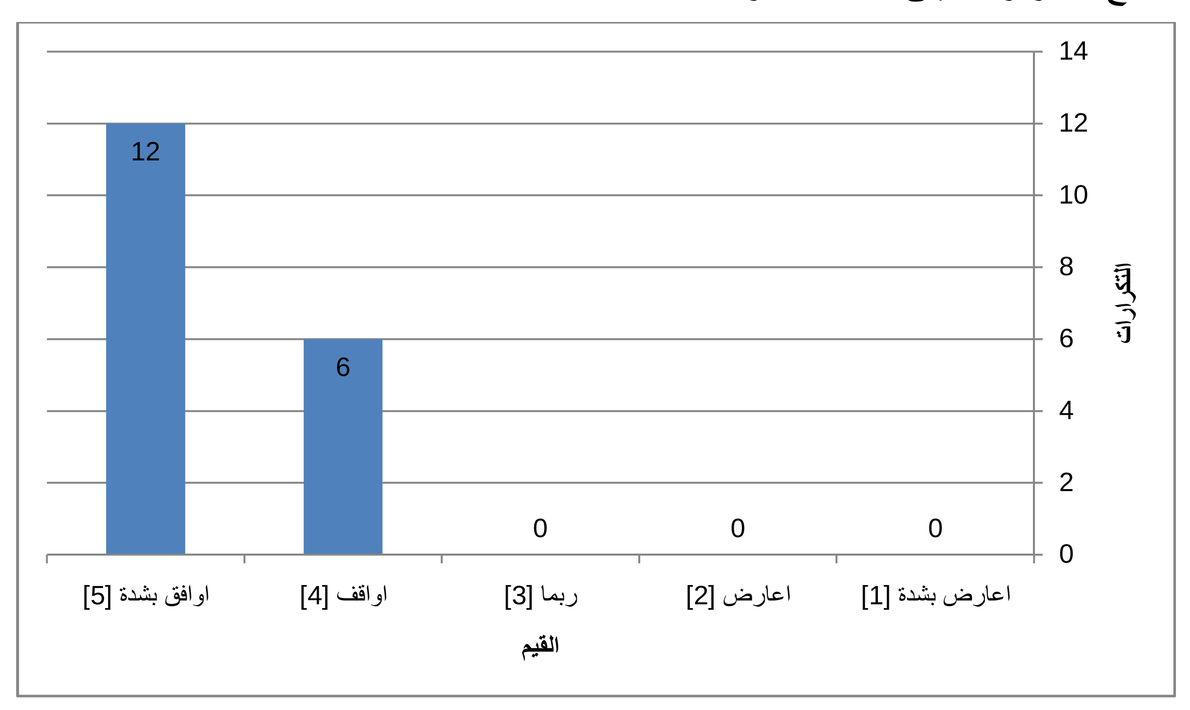
### 6.3.2.دورات المياه:

جعل دورات المياه بعيدة عن مخازن الكتب، والجدول التالي يبين مؤشر قرب دورات المياه من مخازن الكتب.

جدول22: المتوسط الحسابي لمؤشر دورات المياه.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| دورات المياه قريبة من المخازن. | 4.66 | 0.48 |

نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارة محصور بين القيمتين [4.2-05]، مما يعني أن العاملين بالمكتبة يفيدوا بان دورات المياه قريبة من مخازن الكتب. ومن خلال مقابلتنا مع محافظ المكتبة[1] تبين أن حنفيات دورات المياه هي التي تسببت في الفيضان، والذي سببه الإهمال من طرف العاملين حيث تركت الحنفيات مفتوحة طوال الليل. مما أدى إلى تضرر بعض التجهيزات والأوعية الفكرية. ولهذا لا بد أن تكون دورات المياه دوما بعيدة عن مخازن الكتب. وهذا ما نلمسه من خلال القيمة الصغيرة جدا 0.48 والمعبرة عن عدم التشتت، أي إجماع العاملين على قرب دورات المياه من مخازن الكتب. والتمثيل البياني التالي يبين ذلك حيث تمثل نسبة الموافقة التامة اكبر قيمة وتليها نسبة الموافقة. أي ميل جميع التكرارات إلى جهة اليسار.




شكل 20: تمثيل بياني لتكرارات مؤشردورات المياه.

(1) مقابلة مع محافظ المكتبة. يوم2013/05/06. على الساعة العاشرة صباحا.

الخلاصة

اعتمادا على ما سبق عرضه نستطيع تقديم صورة تقريبية لواقع الأمان في المكتبة المركزية 20 أوت 1955 من خلال وسائل الحماية المتوفرة بالمكتبة، معتمدين على النتائج الخاصة بالمؤشرات المبينة في الجدول أدناه.

جدول23: مؤشرات وسائل الحماية والأمان في المكتبة.

| العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | التقييم |
|---|---|---|---|
| أولا: أمان العمل | | | |
| صفارات الإنذار | | | |
| يوجد بالمكتبة صفارات للإنذار بوجود كارثة. | 4.50 | 0.70 | جيد |
| مخارج النجدة | | | |
| للمكتبة مخارج للنجدة في حال حدوث كوارث. | 4.61 | 0.84 | جيد |
| تعدد مخارج النجدة ووضوحها بعلامات إرشادية واضحة. | 2.94 | 1.51 | متوسط |
| المسالك والممرات | | | |
| طفايات الحريق موضوعة في أماكن واضحة و بعيدة عن إمكانية الاحتكاك بها أثناء المرور. | 4.22 | 1.30 | جيد |
| توفر الإسعافات الطبية مع وضوح أماكنها وسهولة الوصول إليها. | 2.66 | 1.78 | متوسط |
| أرضية المكتبة معدة جيدا لتفادي الانزلاق و حوادث العمل. | 4.16 | 0.85 | حسن |
| المآخذ والمسالك الكهربائية | | | |
| اعتماد الممرات والمسالك الكهربائية السقفية بدل الأرضية لتفادي الصعقات. | 3.38 | 1.61 | متوسط |
| اعتماد المكتبة على مآخذ كهربائية آمنة. | 3.55 | 1.65 | حسن |
| جدران النار | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| جدران وأسقف المكتبة غير قابلة للاشتعال. | 4.50 | 0.61 | جيد |
| ثانيا: أمان المجموعات | | | |
| الأبواب الحديدة | | | |
| نستعمل أبواب حديدية لمخازن الكتب. | 1.83 | 1.50 | ضعيف |
| الرفوف الحديدية | | | |
| نستعمل رفوف حديدية. | 4.72 | 0.46 | جيد |
| تتواجد رفوف الكتب بالقرب من النوافذ. | 4.05 | 1.21 | حسن |

| | | | |
|---|---|---|---|
| مراجعة المجموعات | | | |
| نراقب ونراجع بشكل دوري للمجموعات والإعارة المتأخرة. | 3.33 | 1.57 | متوسط |
| نعاقب على كل تأخر في إرجاع الكتب. | 3.83 | 1.29 | حسن |
| الأشرطة المغناطيسية | | | |
| نستخدم الأشرطة المغناطيسية للأوعية الفكرية التي لا تعار خارجيا. | 3.00 | 1.49 | متوسط |
| أنظمة الإطفاء | | | |
| لا نستخدم أنظمة الإطفاء بالماء داخل مخازن الكتب. | 2.83 | 1.58 | متوسط |
| نستخدم أنظمة الرش بالهواء داخل المخازن. | 3.27 | 1.56 | متوسط |
| دورات المياه | | | |
| دورات المياه قريبة من المخازن. | 4.66 | 0.48 | جيد |
| | 3.66 | 1.22 | حسن |
| | **المتوسط المعياري** | **متوسط الانحرافات** | |

أولا: فيما يخص أمان المبني وحسب ما خلصت إليه المقابلة التي أجريناها مع محافظ المكتبة، فموقع المكتبة ملائم فهي بعيدة عن المناطق التي يمكن أن تشكل خطرا عليها. إلا أن المبنى غير مصمم ضد الأزمات والكوارث، غير انه معد نسبيا من خلال توفر وسائل وتجهيزات الحماية.

أما مقابلتنا مع عمال الأمن خلصت إلى أن الأبواب الخارجية للمبنى جيدة وقوية الأقفال،

إلا أن الأبواب غير حديدية فهي غير قوية كفاية. كما أن المبنى مجهز بأنظمة المراقبة موزعة في أرجاء المكتبة. أما عن أجهزه الإنذار المبكر فهي غير كافية وذلك لتوفر أجهزة الإنذار الخاصة بالحريق فقط، إضافة إلى توفر أجهزة الإطفاء وإضاءة الطوارئ.

ثانيا: فيما يخص أمان العمل تتوفر المكتبة على صفارات إنذار لتنبه العاملين بوجود خطر أو كارثة، كذا وجود مخارج النجدة لتسهيل عملية الخروج من المبنى بأمان وبشكل جيد، كذا التعدد والوضوح المتوسط لهذه المخارج بالنسبة للأشخاص. أما عن أمان ممرات المكتبة لتجنب حوادث العمل، فأجهزة الإطفاء موضوعة بشكل جيد فهي في أماكن واضحة وبعيدة عن إمكانية الاحتكاك بها، اما عن الاسعافات الاولية فهي غير متوفرة، إضافة الى الإعداد الحسن للأرضية لتفادي الانزلاق. كذا الاعتماد المتوسط للمسالك الكهربائية السقفية بدل الأرضية لتفادي الصعقات وغيرها، واستعمال مأخذ كهربائية حسنة وآمنة. أما عن أسقف وجدران المكتبة فهي غير قابلة للاشتعال وهذا جيد بالنسبة للمكتبة، لتوفير الأمان في العمل.

ثالثا: أما عن أمان المجموعات فاستخدام الرفوف الحديدة في المخازن ضعيف، إلا أن المكتبة تستعمل الرفوف الحديدية وهذا جيد بالنسبة إلى الأوعية الفكرية وذلك لحمايتها من خطر المياه والحرائق وغيرها. إضافة إلى المستوى المتوسط للمراجعة الدورية وللإعارة المتأخرة، والمستوى الحسن في معاقبة التأخيرات في إرجاع الكتب، كذا الاستخدام المتوسط للأشرطة المغناطيسية للأوعية التي لا تعار إلا داخليا، أما عن عدم استخدام أنظمة الإطفاء بالماء واستخدام أنظمة الرش بالهواء داخل المخازن فهو متوسط. وبالنسبة لدورات المياه وقربها من المخازن فهي قريبة منها.

وما توصلنا إليه من خلال هذا الفصل أن وسائل الحماية غير كافية، للتصدي لمختلف الأزمات والكوارث التي يمكن أن تتعرض لها المكتبة. لأن التعامل معها يتطلب التخطيط والاستعداد الجيد والمسبق لمعالجتها، وعدم الاكتفاء بالانتظار حتى تحدث. أي تطبيق إدارة الأزمات والكوارث، إدارة التنبؤ بالمستقبل. وهذا ما سيتم التطرق إليه في الفصل الثالث.

# الفصل الثالث

# مراحل تطبيق إدارة الأزمات والكوارث

يقول Steve Albert:

"يوحي تحليل الأزمات بوجود دورة حياة للازمة، فكل منها تبدأ عند لحظة معينة، ثم تشتد بسرعة ثم تهدأ حتى تنتهي"

تمهيد

تمر الأزمات والكوارث كظاهرة اجتماعية مثل باقي الظواهر بمراحل وخطوات معينة، ويكون لها دورة حياة مثل أي كائن. حيث تمر في دورة نشأتها إلى اكتمالها بعدة مراحل أساسية توضح سلسلة تطورها منذ بدايتها كحدث عارض حتى مواجهتها والتعامل معها

وإذا فشل متخذ القرار في إدارة مرحلة من هذه المراحل فإنه يصبح مسئولاً عن وقوعها وتفاقم أحداثها.

## 1.3.مرحلة ما قبل الأزمات والكوارث:

إن خير استيراتيجية لمواجهة الأزمات والكوارث هو الاستعداد لها ويكون ذلك من خلال:

### 1.1.3.غرفة العمليات:

يتم فيها استعراض ومناقشة أراء أعضاء الفريق وصياغة الخطة وعقد المؤتمرات، لإعلان تفاصيل الخطة والتي تحتوي على: الهدف من الخطة، الإجراءات والأعمال والمسؤول عنها. وتكون مجهزه بكل التجهيزات اللازمة أجهزة اتصال، أرقام الطوارئ، شاشات العرض، تجهيزات الحماية...الخ ( انظر الملحق). [1]

جدول24: المتوسط الحسابي لمؤشر غرفة العمليات.

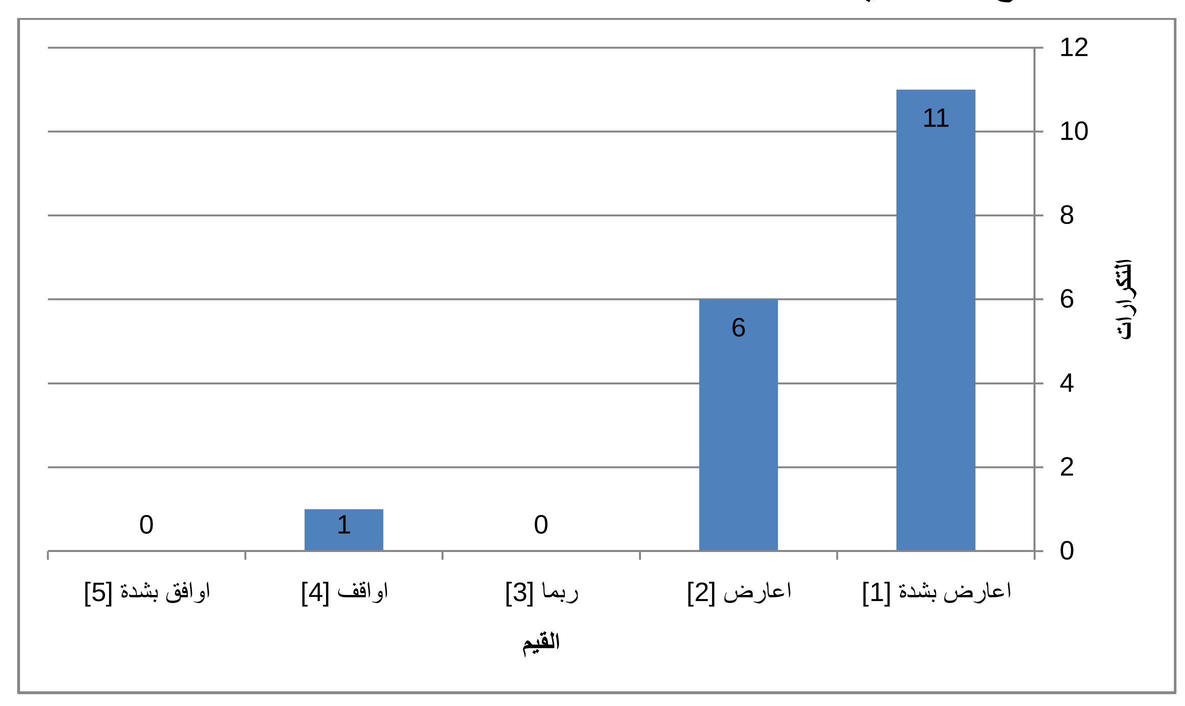
| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| خصصنا غرفة عمليات للازمات والكوارث | 1.50 | 0.78 |

إن تخصيص غرفة للعمليات من بين متطلبات إدارة الأزمات والكوارث، لمناقشة الآراء للخروج بالخطط والاستراتيجيات اللازمة لمواجهتها. وبالنظر إلى الجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي للعبارة يقع في المجال[01-1.8]، وهذا المؤشر سيئ مما يدل على عدم توفير غرفة العمليات، التي تساعد العاملين في الاجتماع والتشاور حول الخطط، وبما أنها مجهزة فهي تساعد على توافر المعلومات والإنذارات في وقت مبكر، لمواجهة المخاطر بطريقة منظمة ومدروسة فعشوائية العمل قد تزيد الأمر سوءا. حيث قدر الانحراف المعياري الخاصة بالإجابات بـ0.78 وهي قيمة صغيرة تبين درجة الإجماع على هذا التقدير، وهذا ما أكدته المقابلة مع محافظ المكتبة[2] بأن المكتبة لا تخصص غرف للازمات

[1]زيدان، ممدوح. تقييم الأداء ومواجهة الأزمات. القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2003، ص.17.

[2] مقابلة مع محافظ المكتبة. يوم 2013/05/06. على الساعة العاشرة صباحا.

والكوارث. ويزيده توضيحا ما يظهره التمثيل البياني من ميل معظم التكرارات على جهة اليمين للمدرج التكراري.




شكل 21: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر غرفة العمليات.

### 2.1.3.فريق العمل:

يقصد به المجموعة المنتقاة القادرة على التعامل المرن والهادف مع الأزمات والكوارث المختلفة، المتوقع منها وغير المتوقع قبل الوقوع، أثناءه وبعده.[1] ويتكون الفريق من:

**أ.قائد الفريق:** يأخذ على عاتقه المسؤولية التامة لتنسيق العمل بين أفراد فريق، وعليه القائد له دور حيوي في تحمل المسؤولية، مما يتطلب شخصية قوية تتحلى بصفات قيادية واعية بأعباء الموقف، وقادرة على اتخاذ القرار السريع والمناسب بعد الإلمام بكافة الجوانب.[2]

**ب.أخصائي الشؤون العامة:** يراجع خطة الأزمات والكوارث وعقد المؤتمرات الصحفية.

**ج.أخصائي مالي:** يقوم بتحديد الميزانية اللازمة للإنفاق على تنفيذ الخطط.

**د.أخصائي الاتصالات السلكية واللاسلكية:** يقوم بالتنسيق في مجال الاتصالات بين الأخصائيين أثناء وقوع الأزمات والكوارث مما يزيد من التنسيق في مجال إدارتها.

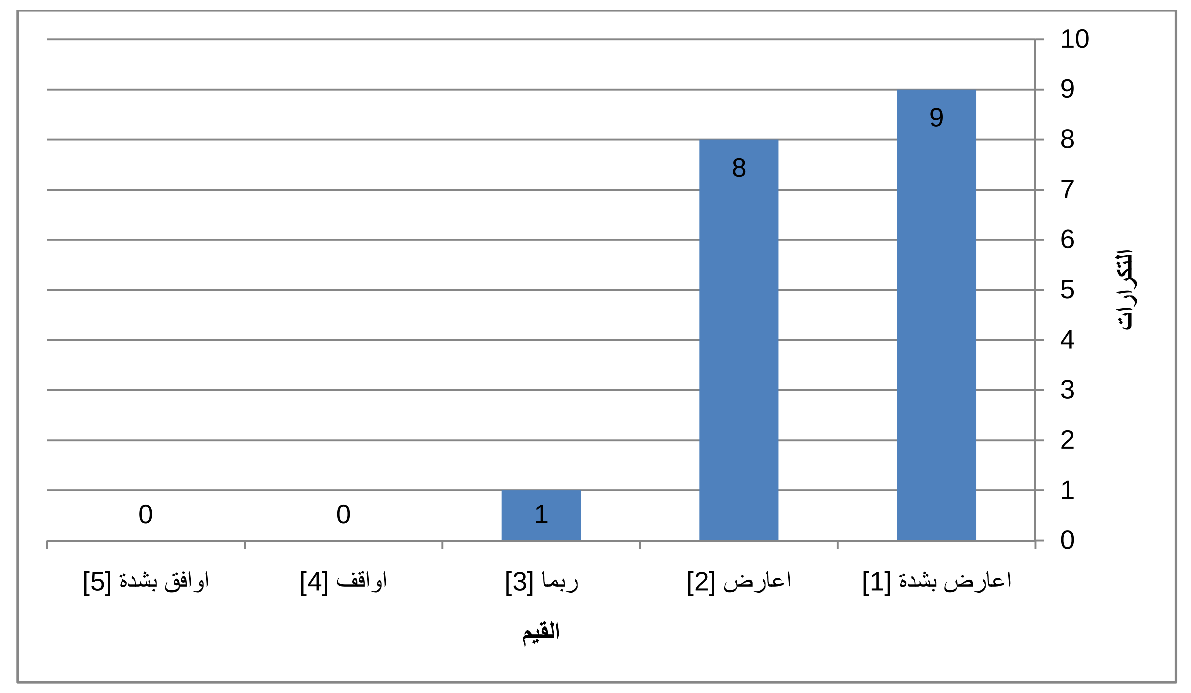
(1) عباس، صلاح. إدارة الأزمات في المنشات التجارية. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 2007، ص.64.
(2) Roux, dufort christophe la gestion de crise: un enjeu stratégique pour les organisation. France : de Boeck université ,2000,p.56.

**ه.المعاونون (العمال):** تناط بهم مهام تسجيل محاضر الاجتماع ونسخ ما يقرر إعلانه من خطط، استدعاء أفراد الفريق قبل كل اجتماع، وإعلان المتدربين عن برامج التدريب.(1)

جدول25: المتوسط الحسابي لفريق العمل.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| حددنا فريق عمل متخصص في إدارة الأزمات والكوارث. | 1.55 | 0.61 |

وهذا يفيد أن المكتبة لا تملك فريق مختص بمواجهة الأزمات والكوارث، وهذا ما يظهره المتوسط الحسابي لهذه العبارة المحصور بين القيمتين [1.8-01] مما يدل على المؤشر السيئ، فغياب فريق عمل يعني عدم القدرة على **تحديد** التصرف المطلوب بسرعة وتناسق وترك الأمور للصدفة. **في حين أنهم** الأقدر على توفير الحل المناسب لها. وهم مجمعين على هذا الرأي فقيمة الانحراف المعياري صغيرة جدا، والتي بلغت 0.61 وتعبر عن عدم تشتت الإجابات. كما يوضح ذلك ما يظهره التمثيل البياني من تركز أغلبية التكرارات على يمين المدرج التكراري.




شكل 22: تمثيل بياني لتكرارات مؤشرفريق العمل.

(1) عليوة، السيد. إدارة الأزمات والكوارث: حلول علمية-أساليب وقائية. القاهرة: د.م،1997، ص116.

إن التعامل مع الأزمات والكوارث يتطلب فريق عمل للتعامل معها، يعمل على التحضير الجيد لها قبل حدوثها. حتى لا يقع تحت الصدمة أثناء حدوثها. ومن مهام هذا الفريق:

### 1.2.1.3.جمع الحقائق:

يقصد بها جمع المعلومات والحقائق عن المكتبة وكل ما يتعلق بها من:العمال(عددهم، مؤهلاتهم، درجات تعليمهم، خبراتهم في مواجهة الأزمات والكوارث)، المبنى(معرفة ارتفاعه، مساحته، قربه من مناطق الخطر ، مصادر التيار والمياه، الممرات والمسارات للهرب وقت الأزمات والكوارث)، المخازن(من حيث أمانها ودرجة قربها من المواصلات).[1] وإنشاء قاعدة شاملة من المعلومات والبيانات الخاصة بكافة أنشطة المكتبة وبكافة الأزمات والكوارث التي قد تتعرض لها، وأثار ذلك على مجمل أنشطتها.[2]
والجدول التالي يبين ذلك.

جدول26: المتوسط الحسابي لمؤشر تحديد المناطق المعرضة للخطر.

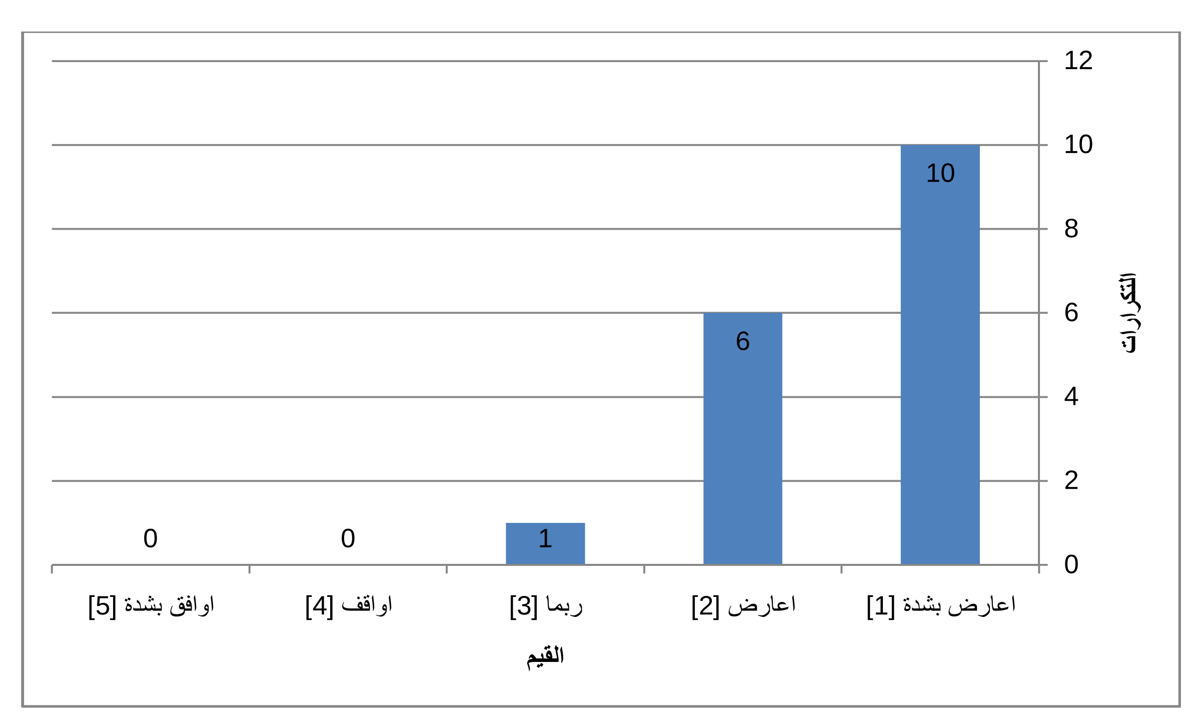
| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| حددنا المناطق التي يمكن أن تتعرض إلى الأخطار المختلفة خاصة منها الفيضان. | 1.55 | 0.70 |

يقر العاملين بعدم تحديد المناطق الأكثر عرضة في المكتبة للمخاطر، وذلك من خلال المتوسط الحسابي لهذه العبارة المحصور في المجال[01-1.8]. فعدم وجود معلومات دقيقة وكافية عن المكتبة وعن كافة المتغيرات التي يمكن أن تتأثر بها، وتؤثر على نشاطاتها والأماكن الأكثر عرضة لها، يؤدي إلى عدم توقعها والمفاجئة عند حدوثها وخلق جو من الاضطراب مما يؤثر في اتخاذ القرار. كما نجد أن مجموع العاملين اتفقوا على هذا الرأي، الذي يظهر من خلال قيمة الانحراف المعياري الخاصة بالإجابات، والتي كانت صغيرة المقدرة بـ0.70 والمعبرة عن عدم تشتت الإجابات أي أن هذه الصورة جماعية ومنتشرة بين أغلبية العاملين، والتمثيل البياني يبين ميل التكرارات على يمين المدرج التكراريين، أي المعارضة.

---

(1) عباس، صلاح. المرجع السابق، ص.64.

(2) حريز، سامي محمد هشام. المهارة في إدارة الأزمات وحل المشكلات. المرجع السابق، ص.29.




شكل 23: تمثيل بياني لتكرارات مؤشرتحديد المناطق المعرضة للخطر.

### 2.2.1.3.إعداد السيناريوهات:

هو مجموعة من الإجراءات المحتملة والبدائل الممكنة من اجل موقف طارئ، من خلال رسم صورة لأفضل وأسوأ موقف مع تحديد أزمة متوقعة ولعب الأدوار. وذلك لتهيئة الفريق لمواجهتها كذا معرفة ما ستؤول إليه الأمور أثناء الأزمات والكوارث، لو تم إدارتها بشكل جيد أو كان هناك فشل في ذلك.[1] والجدول التالي يبين ذلك.

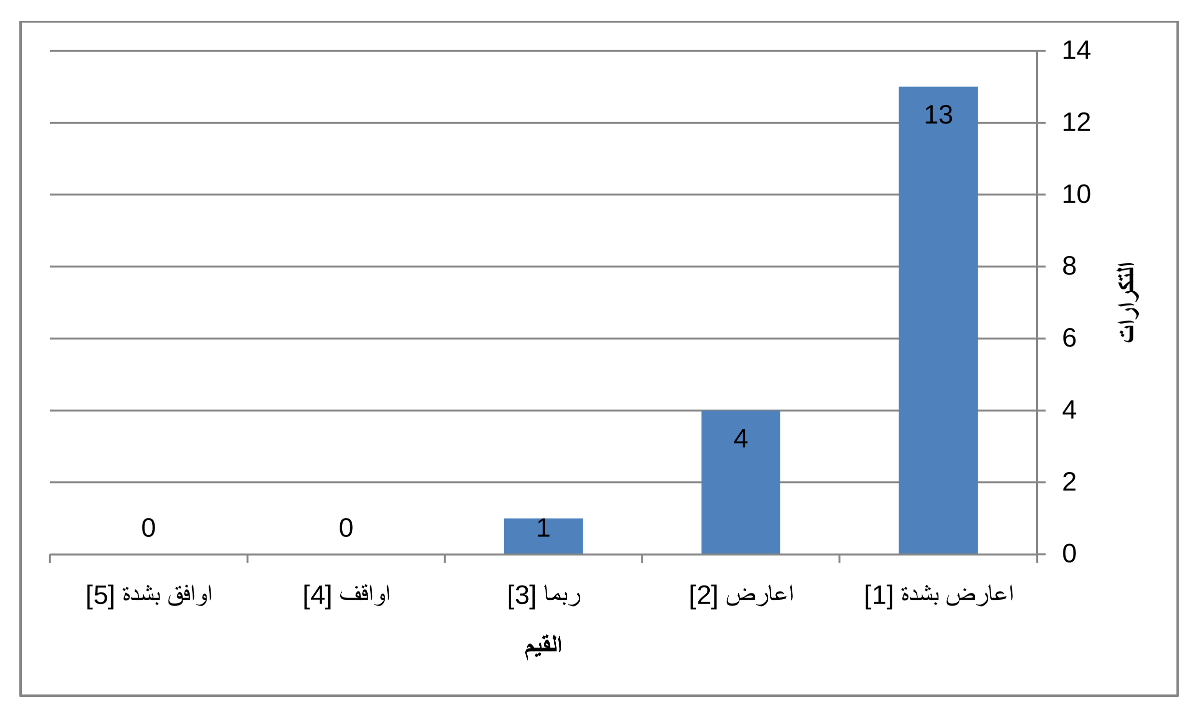
جدول27: المتوسط الحسابي لمؤشر إعداد السيناريوهات

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| اعددنا سيناريوهات مختلفة للازمات والكوارث | 1.33 | 0.59 |

يتضح من خلال إجابات العاملين أن المكتبة لا تعد السيناريوهات لأزمات متوقعة، لتهيئتهم مستقبلا وهذا ما يبينه المتوسط الحسابي المحصور في المجال [01-1.8]مما يدل على المستوى السيئ لمؤشر إعداد السيناريوهات. في حين أن إعدادها مهم للتعود على أجواء الأزمات والكوارث وتجنب الصدمة وبالتالي سرعة التجاوب معها. وبما أن قيمة الانحراف

[1] أبو فارة، يوسف احمد. إدارة الأزمات: مدخل متكامل. عمان: إثراء للنشر والتوزيع، 2009، ص.181.

المعياري صغيرة جدا فهذا يعني عدم التشتت في الإجابات، والتمثيل البياني يبين تركز كل التكرارات إلى يمين المدرج التكراري، حيث يميل كل العاملين إلى عدم تنفيذ مثل هذه السيناريوهات.




شكل 24: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر اعداد السيناريوهات.

### 3.2.1.3.إعداد مخطط استعجالي:

حيث يدرس التدابير الاحتياطية من خلال إعداد مخطط يلم بمختلف الجوانب التي يمكن أن تصيب المكتبة وتؤدي إلى دمارها،مع مراجعة دورية منتظمة لهذا المخطط.(1)

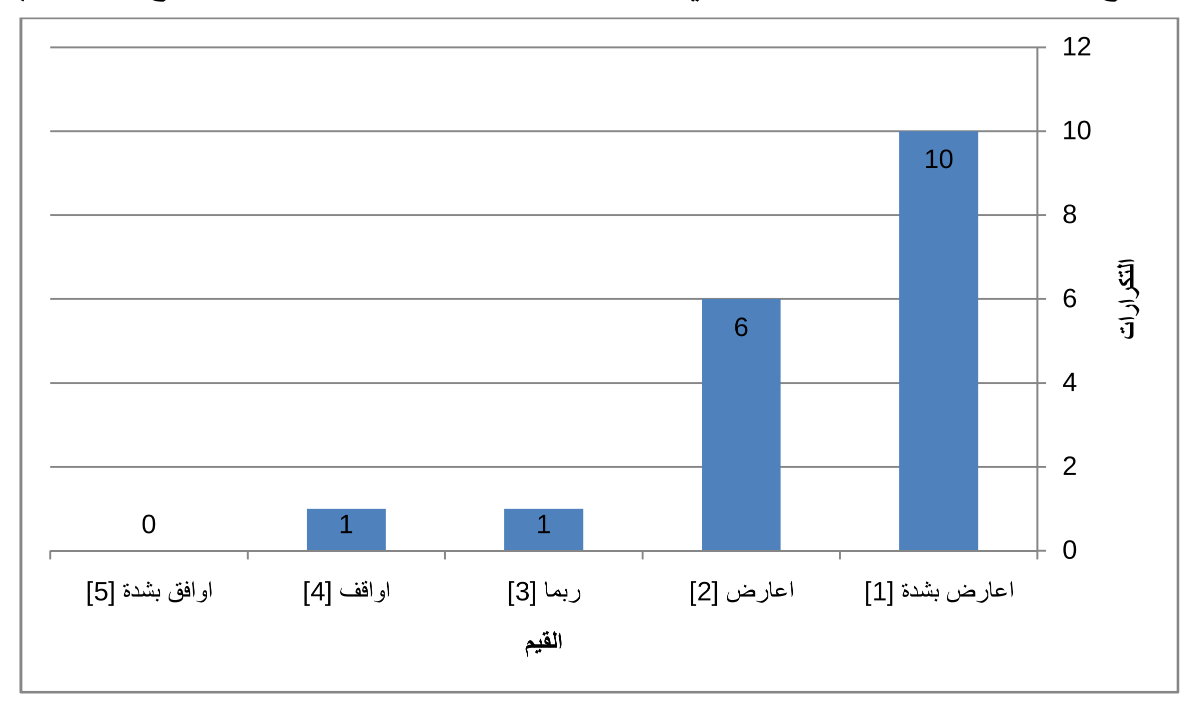
جدول 28: المتوسط الحسابي لمؤشر المخطط الاستعجالي.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| وضعنا مخطط استعجالي لمواجهة الأزمات والكوارث. | 1.61 | 0.84 |

يلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة جاء في المجال [01-1.8]، والذي يشير إلى المخطط الاستعجالي وعدم اعتماده من طرف المكتبة وهو مؤشر سيئ. فعدم وضع المخططات الاستعجالية يعني التعامل بعشوائية في مواجهة الأزمات والكوارث، مما قد يخلف أثار سلبية أكثر. ويعرف هذا المؤشر تجانس كبير في استجابة العاملين حيث قدر

(1) Roux, duforte Christophe. Op. cit. p.50

الانحراف المعياري الخاص بالإجابات ب0.84، وهي قيمة صغيرة تبين درجة الإجماع. و تم تأكيد هذا الرأي من إجابة محافظ المكتبة[1] بعدم وجود مؤشر المخطط الاستعجالي. وأوضح من ذلك ما يبينه التمثيل البياني من تركز التكرارات على يمين المدرج التكراري.




شكل 25: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر المخطط الاستعجالي.

### 4.2.1.3إعداد خريطة إصدار الأوامر:

بعد الانتهاء من مناقشة المعلومات وإعداد السيناريوهات، يقوم الفريق بتقديم خريطة إصدار الأوامر. توضح تسلسل إصدار الأوامر، تلقي الإشارات، ترجمتها وإبلاغها للجهة المعنية، ومعرفة طريقة الاتصال والأرقام التي يمكن الاتصال بها وقت الأزمة، مع تحديد المسؤوليات وتوزيعها على كل العمال.[2] وتشمل قائمة الاتصالات الأشخاص المهمين الواجب الاتصال بهم، وعناوينهم، وأرقام هواتفهم سواء من داخل العمل أو أرقام هواتفهم الشخصية. ومن أهم الأشخاص الواجب أن تشملها قائمة الاتصالات هم: مدير المكتبة، عمال الأمن، فريق إدارة الأزمات والكوارث، الشرطة، الإسعاف والطوارئ.[3] والجدول التالي يبين ذلك.

---

[1] مقابلة مع محافظ المكتبة. يوم2013/05/06. على الساعة العاشرة صباحا.

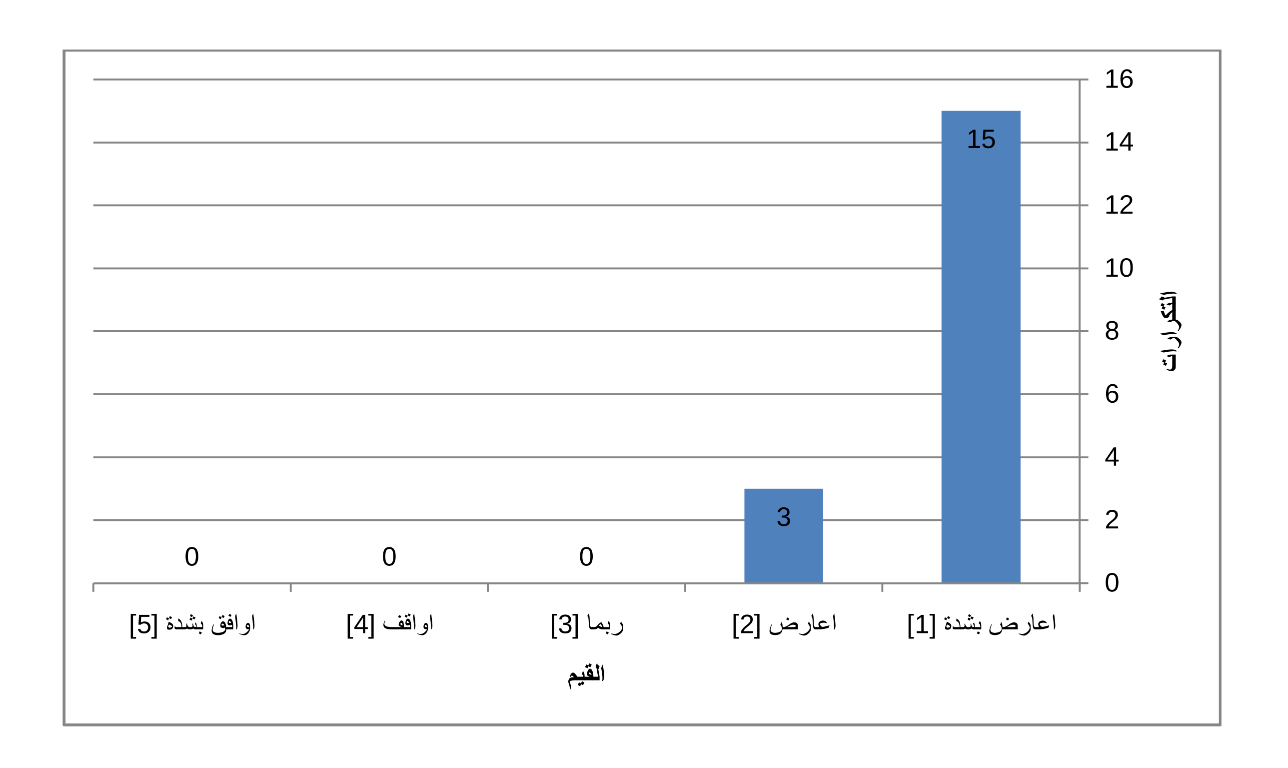
[2] جلدة، سليم بطرس. المرجع سابق، ص66.

[3] ماهر، احمد. المرجع السابق، ص65.

جدول29: المتوسط الحسابي لمؤشر خريطة لإصدار الأوامر

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| عددنا خريطة إصدار الأوامر المتعلقة بالأزمات والكوارث ومواجهتها. | 1.16 | 0.38 |

يقع المتوسط الحسابي لهذه العبارة في المجال [01-1.8] مما يعني أن العاملين بالمكتبة يؤكدون بعدم وجود خرائط إصدار الأوامر. ويعني هذا انه عند تلقي العاملين إشارات وبوادر الأزمات والكوارث، فهم يجهلون كيفية التعامل معها أو الأشخاص الواجب الاتصال بهم مما يؤدي إلى تطورها. وفي هذا إجماع على هذا الرأي، نلمسه من خلال القيمة الصغيرة جدا للانحراف المعياري الخاصة بالإجابات، أي أن هذه الصورة الجماعية متفق عليها أغلبية العاملين. ومن خلال المدرج التكراري التالي نلاحظ أن اغلب الاستجابات تتركز عند خيار المعارضة بشدة، مما يعطي المدرج التكراري ميل كبير نحو اليسار.




شكل 26: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر خريطة الاوامر

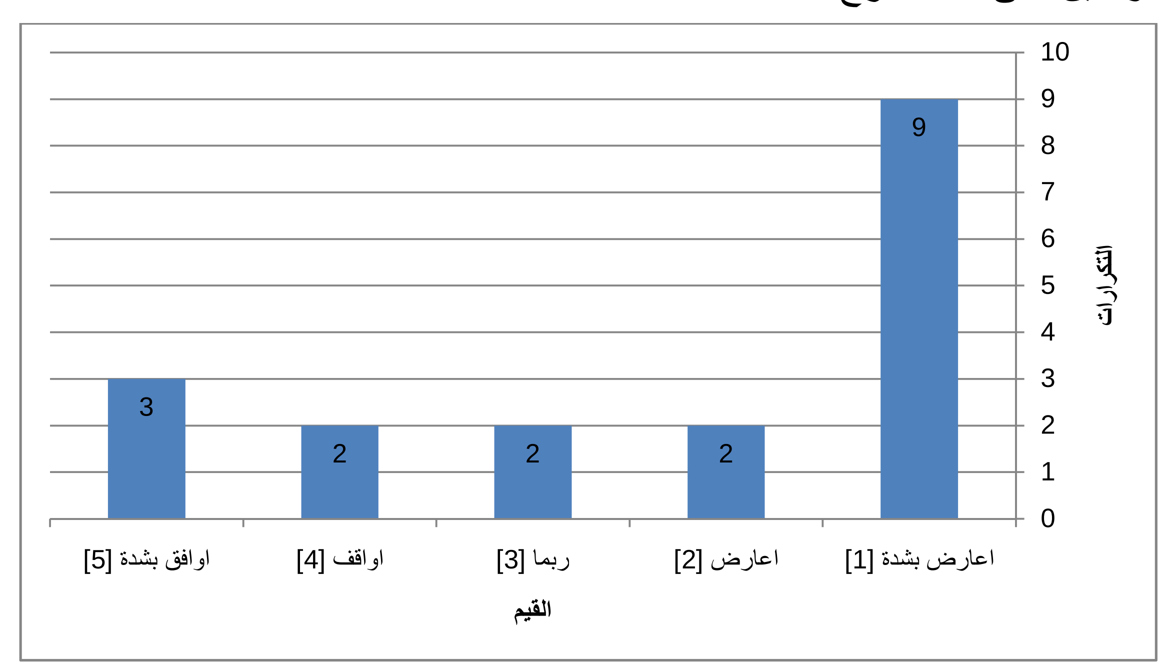
### 5.2.1.3.إعداد العاملين:

- ✓ **تهيئة ثقافية** يبدأ إعداد العاملين بالمكتبة، من خلال محاضرات وأفلام توثيقية للكوارث والأزمات. ويصاحب هذه العروض تحديد كمي وكيفي للخسائر وأساليب الوقاية.

جدول30: المتوسط الحسابي لمؤشر تدريب العاملين بمشاهد الأفلام التوثيقية.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| شاهدنا أفلام توثيقية للكوارث والأزمات. | 2.33 | 1.60 |

يتضح من خلال المتوسط الحسابي المحصور بين القيمتين[1.8-2.6] وهو مستوى ضعيف لمؤشر مشاهدة الأفلام التوثيقية، التي تساعد العاملين على كيفية التعامل مع الأزمات والكوارث، التي يمكن أن تتعرض لها المكتبة. ويعرف هذا المؤشر تشتت في الإجابات، ونلحظ ذلك عبر قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة[1.1] المعبرة عن تشتت الإجابات، أي أن هذه الصورة غير جماعية وغير منتشرة بين العاملين بنفس المستوى. والمدرج التكراري يبين تشتت الإجابات فأكثر العاملين يميلون إلى المعارضة والقلة منهم موافقين على هذا الطرح.



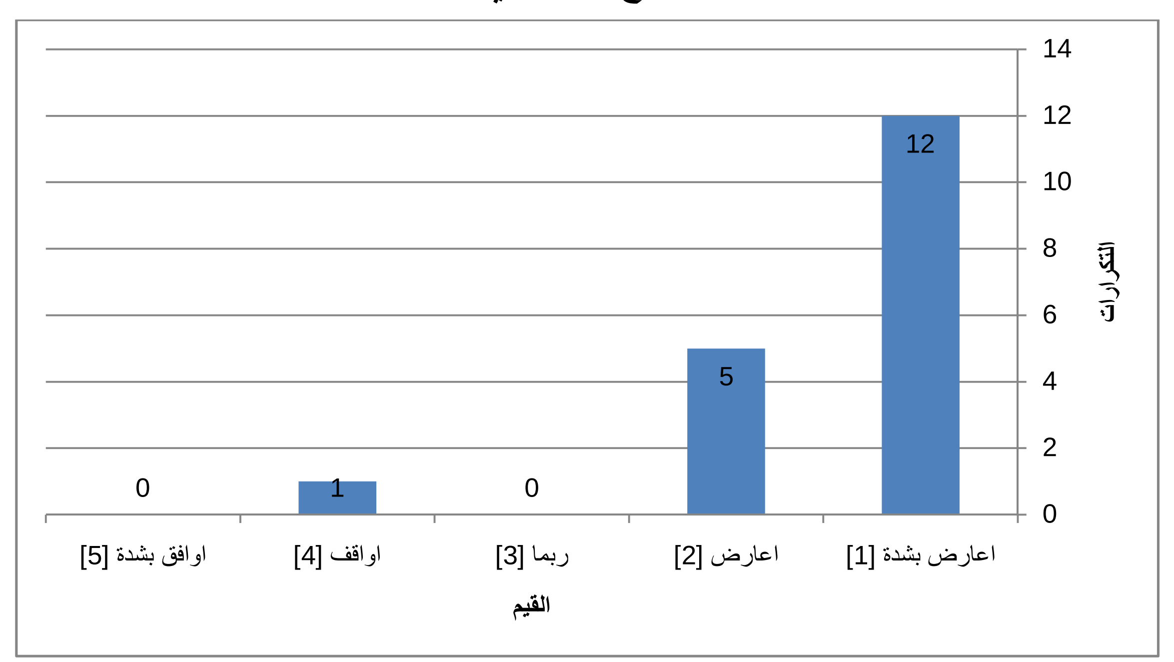

شكل 27: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر مشاهدة الافلام التوثيقية

✓ **تدريبات على تنفيذ الخطة واستعمال وسائل الحماية** المتوفرة بالمكتبة وتمرينات للتعاون والعمل الجماعي، للحد من التنافر والتعارض بين الأفراد لخطورة مثل هذه العلاقات أثناء الأزمات والكوارث.(1) و الجدول التالي يبين ذلك.

جدول 31: المتوسط الحسابي لمؤشر الدورات والملتقيات.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| شارکت في دورات تدريبية وملتقيات تتعلق بمواجهة الكوارث والأزمات والفيضان خاصة. | 1.44 | 0.78 |

المتوسط الحسابي لهذه العبارة جاء في المجال [01-1.8]، والذي يعني سوء الحالة فأغلبية العاملين لم يتلقوا تدريبات لمواجهة مختلف الأزمات والكوارث، من خلال الوسائل المتوفرة طيلة عملهم بالمكتبة، حيث يمكن تقييم قدرتهم أنها دون المستوى المطلوب لتولي مهمة المواجهة بطريقة فاعلة في الظروف الصعبة. لذا نجد أن قيمة الانحراف المعياري المبينة في الجدول أعلاه صغيرة والتي تعبر عن عدم التشتت. كما أن ذلك يظهر من خلال التمثيل البياني حيث يبين عدم تشتت توزيع التكرارات على المدرج التكراري، وتركز أغلبية إجابات العاملين على يمين المدرج التكراري.




شكل 28: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر الدورات والملتقيات.

(1) صادق، أمنية مصطفى. إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002، ص.62.

✓ **التدريب على تحليل إشارات الإنذار المبكر: Early Warning Systems**

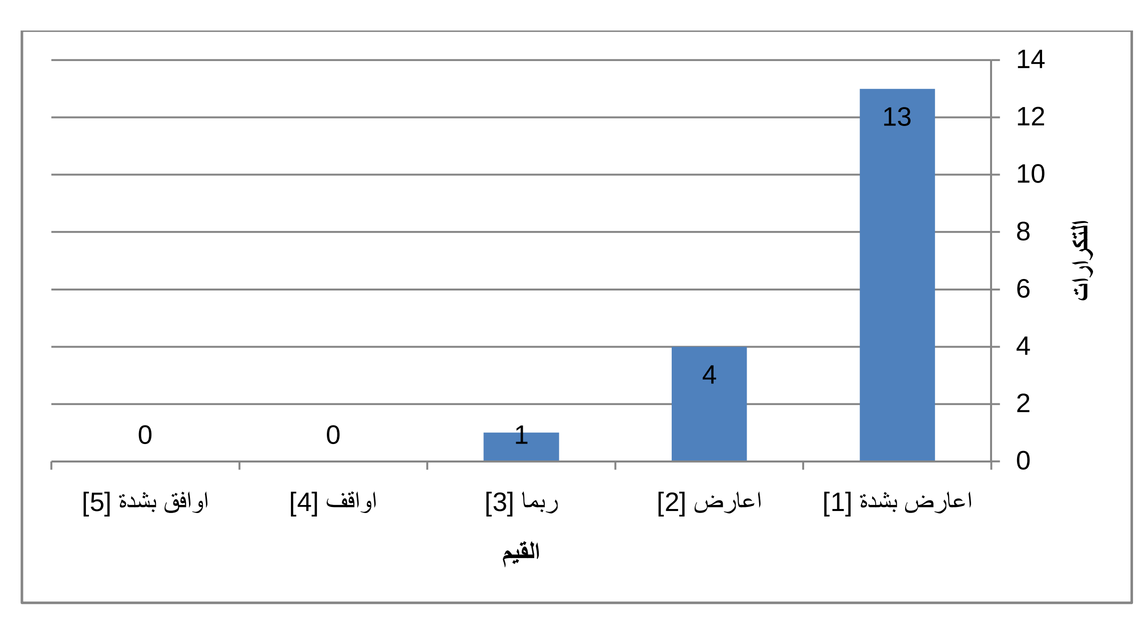
عادة ما ترسل الأزمة أو الكارثة قبل وقوعها سلسلة من إشارات الإنذار المبكر أو الأعراض التي تنبئ باحتمال وقوعها، وحتى لو لم يكن بالإمكان منع وقوعها، فان هذه التحذيرات تساعد المكتبة على تقدير الموقف بصورة جيدة، وتقدير حجم التهديدات، المخاطر والفرص، وما لم يوجه الاهتمام الكافي لهذه الإشارات فمن المحتمل أن تتفاقم أحداثها وتتزايد بصورة سريعة.[1]والجدول التالي يبين التدريب على تحليل إشارات الإنذار المبكر.

جدول32: المتوسط الحسابي لمؤشر تحليل إشارات الإنذار المبكر

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
| --- | --- | --- |
| تدربنا على تحليل إشارات نظام الإنذار المبكر. | 1.33 | 0.59 |

عادة ما ترسل الأزمة قبل وقوعها بفترة طويلة سلسلة من إشارات الإنذار المبكر، أو الأعراض التي تنبئ باحتمال وقوع الأزمة. وما لم يوجه الاهتمام الكافي لهذه الإشارات فمن المحتمل جداً أن تقع الأزمة. لذا يعتبر تدريب العاملين على تحليل هذه الإشارات أمر ضروري، إلا أننا نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين [1.80-0.10]، مما يدل على المستوى السيئ لمؤشر التدريب على تحليل هذه الإشارات، مما يعني أن العاملين لم يتلقوا التدريب في هذا المجال. وفي هذا إجماع على هذا الرأي، نلمسه من خلال القيمة الصغيرة جدا للانحراف المعياري والتي تعبر عن عدم تشتت الإجابات، أي أن هذه الإجابة جماعية وموافق عليها أغلبية العاملين. وهذا راجع لنقص أجهزة من هذا النوع وهذا ما أكده استجوابنا لعمال الأمن، كما يوضح ذلك ما يظهر في التمثيل البياني من تركز الإجابات على يمين المدرج التكراري.

[1] الحملاوي، محمد رشاد. إدارة الأزمات: تجارب محلية وعالمية. ط2. القاهر: مكتبة عين شمس، 1995، ص.62.




شكل29: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر التدريب على تحليل إشارات الإنذار المبكر.

✓ **الإسعافات الأولية:** بعقد دورات تدريبية وتنشيطية وبأساليب مختلفة مثل: الزيارات الميدانية للمستشفيات وأفلام توثيقية لمراجعة المعلومات الطبية الأساسية وترسيخها من اجل عدم الوقوع تحت طائلة الصدمة التي قد تحقق قدرا من العجز.(1)و الجدول التالي يبين التدريب على الإسعافات الأولية.

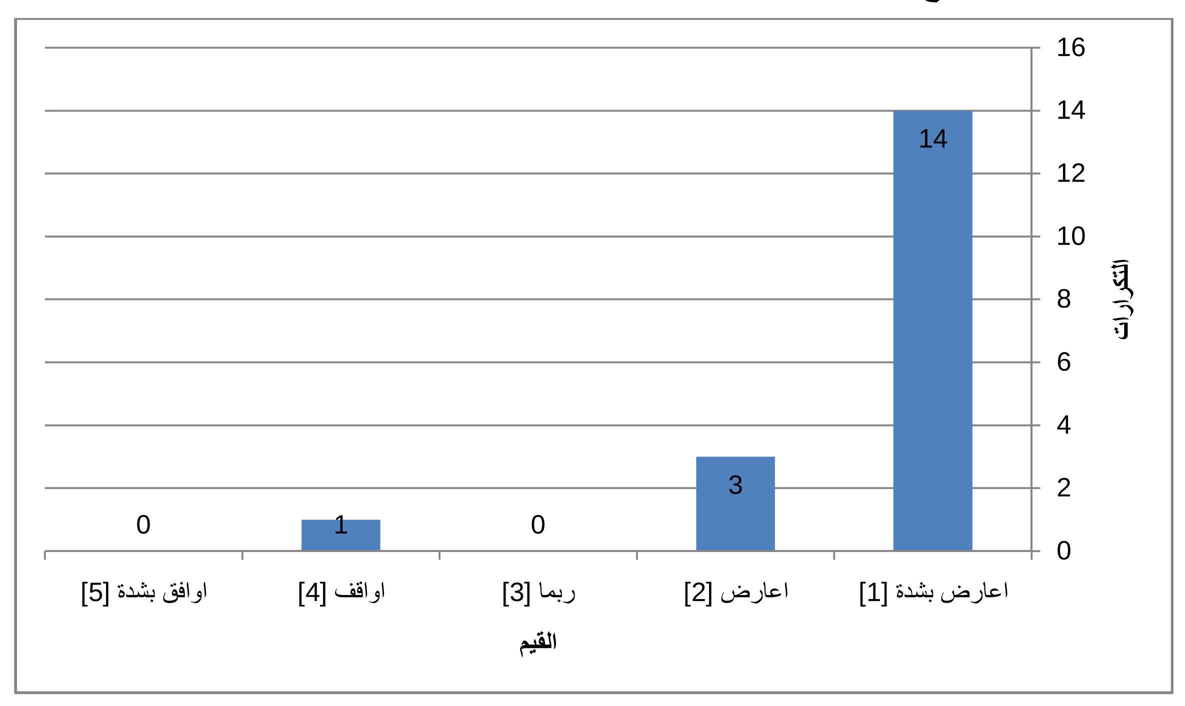
جدول33: المتوسط الحسابي لمؤشر التدريب على الإسعافات الأولية.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| تدربنا على الإسعافات الأولية بالمكتبة. | 1.33 | 0.76 |

إن التدريب على الإسعافات الأولية من الأولويات التي يجب أن تأخذها المكتبة بعين الاعتبار. ونلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين[01-1.8]، وهو مستوى سيئ لمؤشر التدريب على الإسعافات. مما يعني أن المكتبة لا تجري دورات تدريبية للعاملين، إلا أن الأمر يستوجب ذلك للقيام بشكل جيد وتلقائي بالمهام المطلوبة من إسعاف المصابين، واكتساب المسعف قدرا من الثبات في الشخصية وتجنب وقوعه للدهشة أو الصدمة عند الأزمة أو الكارثة. ومن خلال وجودنا بالمكتبة لاحظنا عدم وجود علبة الإسعافات الأولية، وهذا ما أكده عمال الأمن. والقيمة الصغيرة للانحراف المعياري المقدرة بـ0.76 عدم وجود تدريبات من هذا النوع. كما أن التمثيل البياني التالي يبين الميلان الكبير

(1) صادق، أمنية مصطفى. مرجع سابق، ص.62.

للتكرارات نحو اليمين، ويرجع ذلك لعدم توفر معدات الإسعافات الأولية في المكتبة. وهذا ما أكدته مقابلتنا مع عمال الأمن.




شكل 30: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر التدريب على الإسعافات الأولية.

### 6.2.1.3.إعداد نسخ احتياطية من الفهارس وقواعد البيانات:

إن عمل النسخ الاحتياطية والمحافظة عليها من الأمور الأساسية التي تقوم بها المكتبة. ويفضل تواجد هذه النسخ خارج موقع المكتبة وهذا لتأمين البيانات من أي كارثة قد تقع بالمكتبة.[1] والجدول التالي يبين إعداد المكتبة للنسخ الاحتياطية للفهارس وقواعد البيانات.

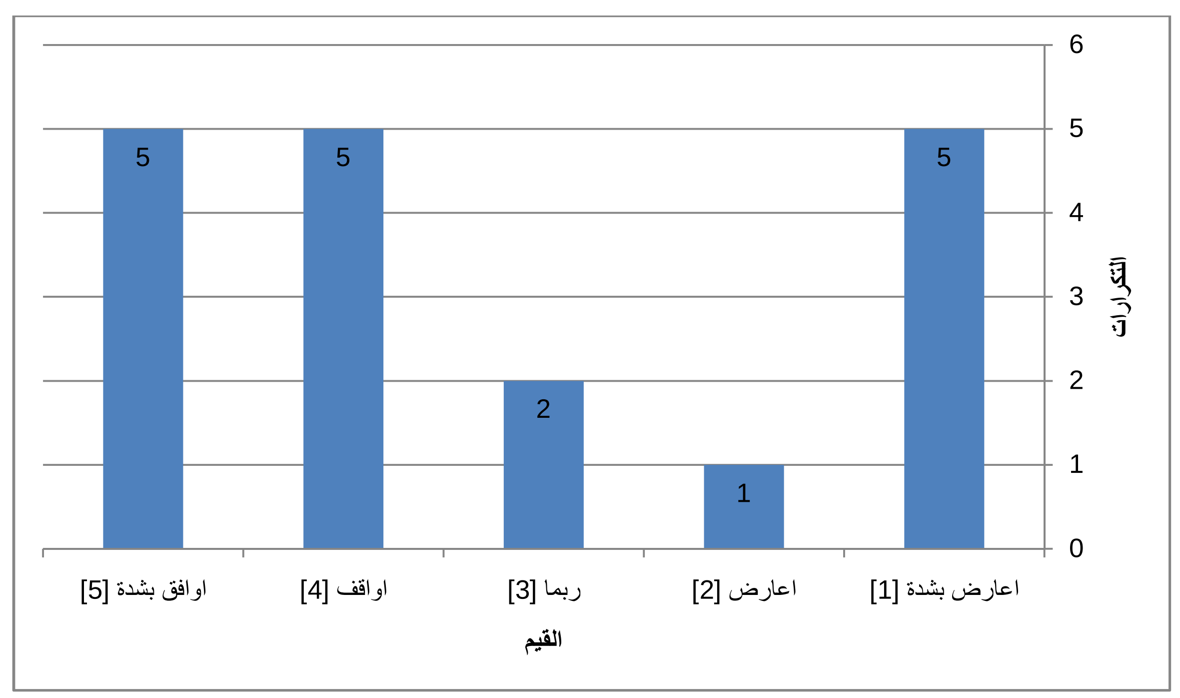
جدول34: المتوسط الحسابي لمؤشر النسخ الاحتياطية

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| أعددنا نسخ احتياطية من الفهارس وقواعد البيانات المختلفة للمكتبة. | 3.22 | 1.62 |

يبين المتوسط الحسابي لهذه العبارة المحصور بين القيمتين [2.60-3.40]، وفي ذلك دلالة على أن المكتبة على وعي بأهمية عمل النسخ الاحتياطية للفهارس وقواعد البيانات. وهذا ما توضح لنا من خلال المقابلة مع المحافظ بوجود نسخ احتياطية داخل مبنى المكتبة.

(1) صادق، أمنية مصطفى. المرجع السابق، ص.80.

فعدم تأمين هذه البيانات من الأخطار المحتملة، يعني حرمان المستفيد من الوصول إلى المقتنيات بشكل سهل، فتصبح الإتاحة مفرغة من مدلولها الواقعي. ويمكن تقييم هذا المستوى بالمتوسط، إلا أن وجود هذه النسخ بالمكتبة يعني تعرضها هي الأخرى للخطر لذا يتحتم وجود هذه النسخ في مقر بعيد عن المكتبة. ومن خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري نلمس تشتت الإجابات، كما أن التمثيل البياني التالي يوضح الميلان الكبير لتكرارات المدرج التكراري نحو اليسار، حيث أن اكبر القيم خاصة بالموافقة التامة بوجود النسخ الاحتياطية وبنفس النسبة للموافقة، وبهذا تمثل النسبتين أكثر من نصف العاملين.




شكل31: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر النسخ الاحتياطية للبيانات وقواعد البيانات.

## 2.3.مرحلة إدارة الأزمات والكوارث:

تمثل هذه المرحلة المحور الأساسي لإدارة الأزمات والكوارث، ويتم التعامل معها في الإطار النظري والتنظيمي لإدارة الأزمات.

### 1.2.3.تنفيذ الخطط:

وتعنى تنفيذ خطة المواجهة التي تم وضعها في المرحلة السابقة لتقليص الأضرار الناجمة عن الأزمات والكوارث، واحتواء الآثار الناجمة عنها وعلاجها. ويجب أن تتسم الخطة بالبساطة والسهولة التي تعين القائمين على تنفيذها على سرعة استيعابها، والتفهم الكامل لأبعادها. إن كفاءة وفاعلية هذه المرحلة تعتمد إلى حد كبير على المرحلة السابقة

التي تم فيها الاستعداد والتحضير لمواجهة الأزمة، ومن الضروري عزل الأزمة أو الكارثة لمنعها من الانتشار في بقية أجزاء المكتبة.[1] وتتطلب هذه المرحلة ما يلي:

جدول35: المتوسط الحسابي لتطبيق الخطة.

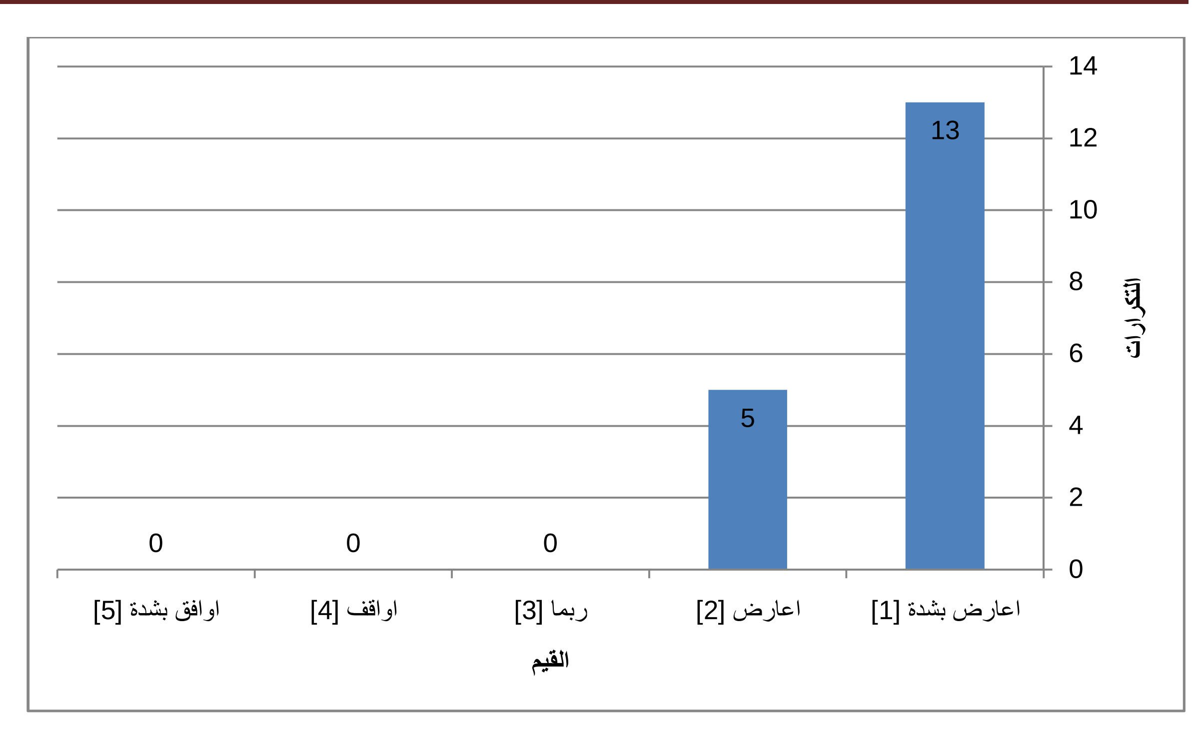
| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| طبقنا الخطط المعدة مسبقا. | 1.27 | 0.46 |

نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين[ 01-1.8]، مما يعني أن العاملين بالمكتبة يقرون بعدم تنفيذ الخطط. وهذا راجع إلى عدم وجود مخطط معد مسبقا للكوارث والأزمات، التي يمكن أن تتعرض لها المكتبة. وهذا ما أفاد به محافظ المكتبة[1] من خلال استفسارنا له في تحديدهم للمخاطر ووضع الخطط لمواجهتها، فكانت إجابته أنهم حددوا الأخطار التي يمكن أن تتعرض لها، دون تحديد الخطط لمواجهتها وهذا مؤشر سيئ. فانعدام مثل هذه المخططات ينتج عنه رد الفعل العشوائي بسبب غياب القاعدة التنظيمية للتخطيط، مما قد يعقد الأمور أكثر مما هي عليه. وفي هذا إجماع يتبين من القيمة الصغيرة جدا للانحراف المعياري [0.46] المعبرة عن عدم تشتت الإجابات، والتمثيل البياني يوضح ذلك الإجماع. حيث تتركز جميع إجابات العاملين على يمين المدرج التكراري بين المعارضة بشدة والمعارضة.

---

[1] احمد، احمد إبراهيم. إدارة الأزمات التعليمية في المدارس: الأسباب والعلاج. القاهرة: دار الفكر العربي، 2002، ص.36.

[1] مقابلة مع محافظ المكتبة. يوم2013/05/06. على الساعة العاشرة صباحا.




شكل 32: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر تطبيق الخطط.

### 2.2.3.الاتصال الجيد والإعلام المتعقل:

يكون بالاتصال بالجهات المعنية التي يجب أن تخطر في أسرع وقت مثل: رجال الإطفاء، رجال الدفاع المدني ووحدات الإنقاذ من مراكز الصحة، من أجل التدخل السريع وتقديم المساعدة الفعلية لإنقاذ الوضع وتأمين الأفراد والمبني والممتلكات، ضد مزيد من الخسائر. أما بالنسبة للإعلام وأسلوب الاتصال به فيه يراعى فيه بعض الالتزامات للمحافظة على الصورة الايجابية للمكتبة وسمعتها، والتي ستفيد المكتبة عند البدء في إعادة بنائها من الآثار الناجمة عن الأزمات والكوارث.[1] والجدول التالي يبين الاتصال الفعلي بأرقام الطوارئ.

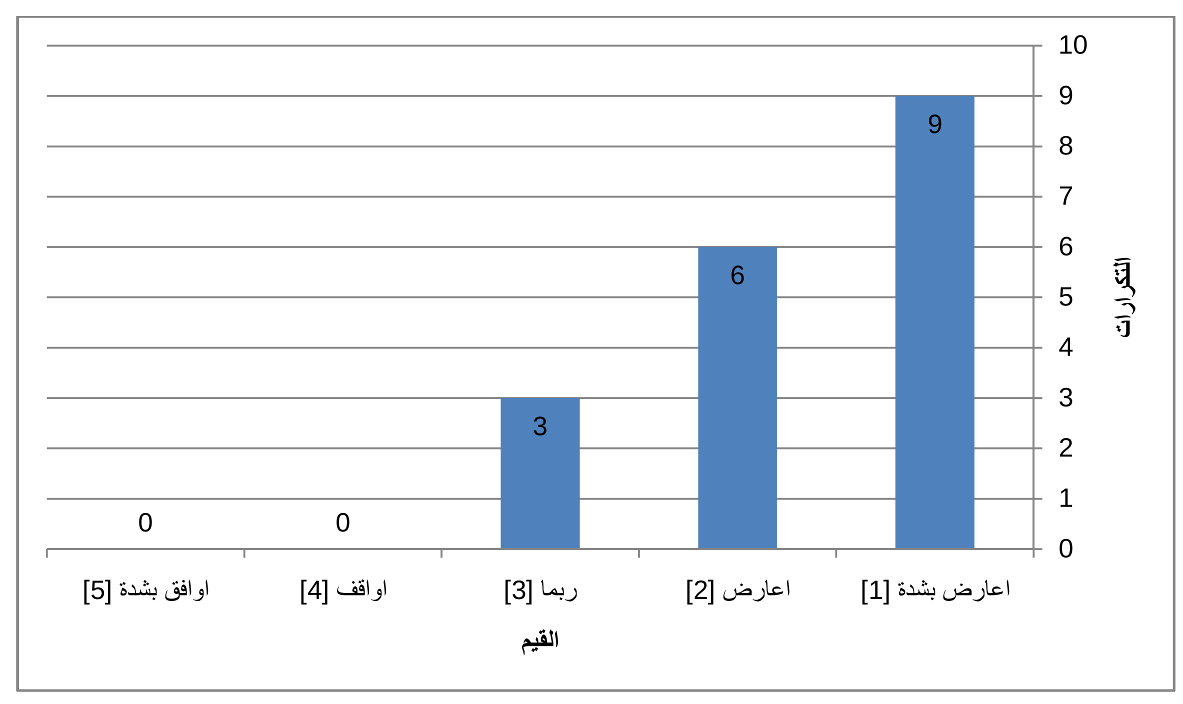
جدول36: المتوسط الحسابي لمؤشر الاتصال بارقام الطوارئ.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| اتصلنا بأرقام الطوارئ وتم الرد عليها. | 1.66 | 0.76 |

نلاحظ ان المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين[ 01-1.8]، والذي يعني ان العاملين بالمكتبة لم يتصلوا بارقام الطوارئ. وهذا ما اكدته مقابلتنا مع عمال الامن[2]، وهذا

[1] ابو فارة، يوسف احمد. المرجع السابق. ص.256.
[2] مقابلة مع عمال الأمن. يوم2013/05/08. على الساعة العاشرة صباحا.

ما قد يزيد من قيمة الخسائر. وفي هذا اجماع نلمسه من خلال القيمة الصغيرة للانحراف المعياري الخاصة بالاجابات، والمعبرة عن عدم تشتت الاجابات. والتمثيل البياني يوضح ميل الاجابات الى جهة يمين المدرج التكراري بأكبر نسبة بين المعارضة التامة والمعارضة.




شكل 33: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر الاتصال بارقام الطوارئ.

### 3.2.3.التنظيم والتنسيق:

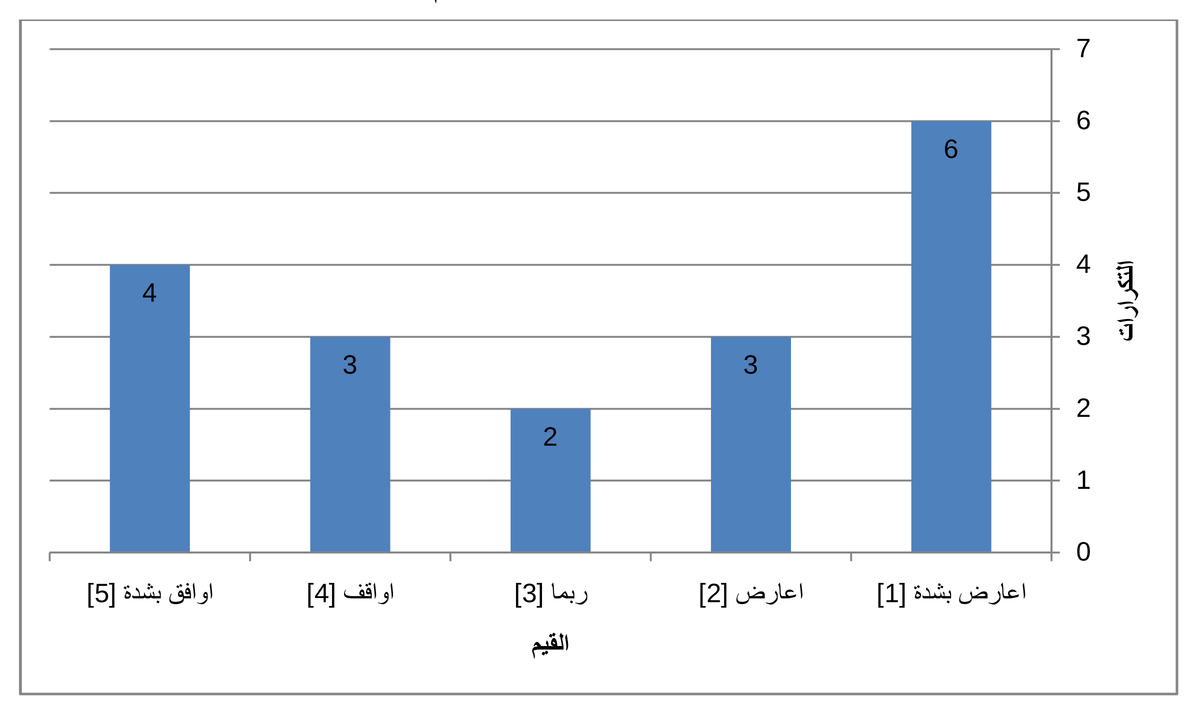
حتى تتمكن المكتبة من التحكم في مسار الأزمات والكوارث والتقليص من شدة عواقبها، لابد من توفير نوع من التناسق والتوافق والتكامل بين الجهود المختلفة التي تبدل لإدارتها.خاصة وأن كثيرا ما يؤدي التعارض والتناقض والازدواجية إلى تعقيد الأمور. ويهتم التنظيم بتحديد الأشخاص الموكلة إليهم الأعمال الخاصة بمعالجة الأزمات والكوارث، المهام المرتبطة بكل منهم، كوضع حواجز مائية مؤقتة للحد من تسربه، حصر الكتب التي يمكن وصول المياه لها في غرفة لا يصلها الماء، وفرز الكتب المتضررة عن الكتب السليمة. [1] والجداول التالية تبين مدى التنظيم والتنسيق بين الموظفين.

جدول37: المتوسط الحسابي لمؤشر العمل بأسلوب الفريق.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| عملنا بأسلوب الفريق وتعاونا في أداء المهام. | 2.77 | 1.62 |

[1] عيون، سهيلة. دور التسويق العلمي في المحافظة على صورة العلامة أثناء الأزمات التسويقية: دراسة حالة مؤسسة اوراستوم الجزائر للاتصالات djezzy. ماجستير.جامعة منتوري. قسنطينة، 2012، ص25.

يبين المتوسط الحسابي للعبارة المحصور بين القيمتين [3.4-2.6]، مما يدل على المستوى المتوسط في العمل بأسلوب الفريق. أي أن ليس كل العاملين يفضلون العمل الجماعي. مما يعني الازدواجية في العمل التي تؤثر على الأداء، كما قد تخلق بعض المشاكل وتزيد الأمور تعقيدا. وبما أن قيمة الانحراف المعياري كبيرة فان الإجابات متباينة، أي أن هذه الصورة تختلف من عامل لأخر. ويظهر من خلال التمثيل البياني بأن النسبة الأكبر هم العاملين المعارضين، وبالمقابل نجد ثلة أخرى تؤكد عملهم بأسلوب الفريق.




شكل 34: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر العمل باسلوب الفريق.

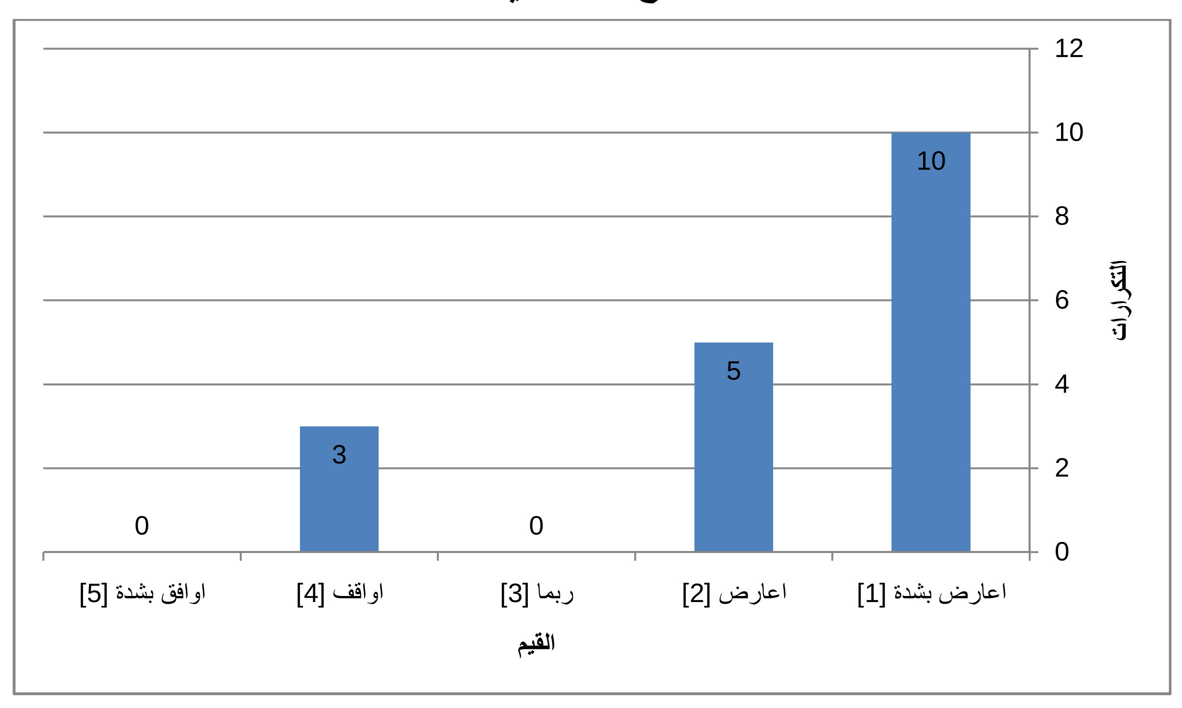
✓ **تحديد الأدوار:** في أداء المهام بين العاملين والجدول التالي يبين ذلك.

جدول38: المتوسط الحسابي لمؤشر تحديد الأدوار.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| حددنا الأدوار المختلفة للتعامل مع الفيضان. | 1.77 | 1.11 |

هذا يفيد بان العاملين بالمكتبة لم يحددوا دور وعمل كل فرد وبالتالي عدم وجود تنسيق في الجهود المبذولة، وهذا ما يبينه المتوسط الحسابي لهذه العبارة المحصور بين القيمتين[01-1.8]. وهو مؤشر سيئ يدل على الازدواجية في العمل مما يؤدي إلى عدم السيطرة على حدودها وبالتالي زيادة انتشارها. وبما أن قيمة الانحراف المعياري كبيرة أكثر من[1.1] فهي تعبر على التشتت في الإجابات، أي أن هذا الرأي لا يتطابق مع كافة العاملين. ومن

التمثيل البياني أدناه يتضح أن النسبة الكبيرة للإجابات هي عدم تحديد الأدوار والتكامل في العمل بميل التكرارات إلى يمين المدرج التكراري.



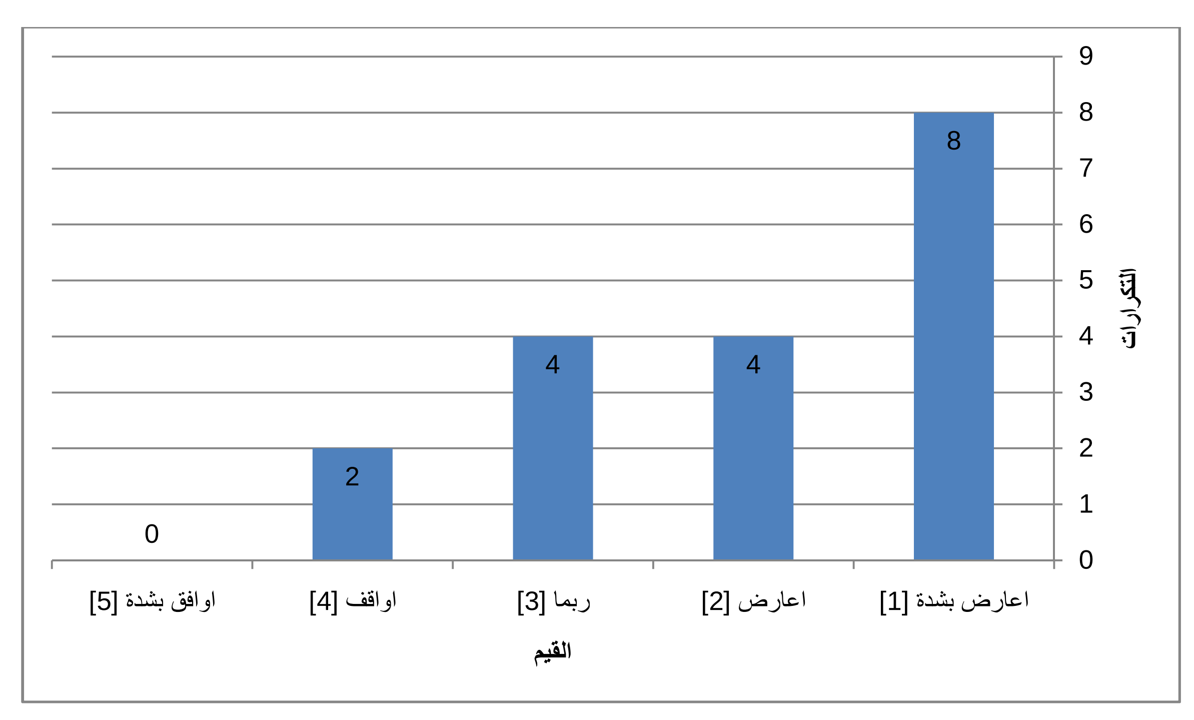

شكل 35: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر تحديد الادوار.

✓ **تحديد الأماكن:** التي يمكن وضع حواجز مائية مؤقتة، لمنع تسرب المياه إلى باقي مصالح المكتبة. والجدول التالي يبين ذلك.

جدول39: المتوسط الحسابي لمؤشر لتحديد الأماكن.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| حددنا الأماكن الممكن وضع حواجز مائية مؤقتة للحماية من التسرب. | 2.00 | 1.08 |

نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارة محصور بين القيمتين[1.8-2.6]، أي أن العاملين بالمكتبة لم يضعوا حواجز مؤقتة لمنع تسرب المياه لمصالح المكتبة، وبما أن الفيضان كان في الطابق الأول والأرضي فهذا يؤثر على مصالح المكتبة وخاصة مصلحة المعالجة الموجودة في الطابق الأرضي لأنها تحتوي على التجهيزات والأوعية الفكرية مما تسبب ضررا لها. وقيمة الانحراف المعياري للإجابات لم تبلغ القيمة[1.1] المعبرة عن تشتت الإجابات، أي إجماع أغلبية العاملين. كما نلاحظ ميل المدرج التكراري إلى جهة اليمين في التمثيل البياني أدناه، حيث يمثل إجابات أغلبية العاملين.




شكل36: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر تحديد الاماكن التي يمكن وضع حواجز مؤقتة.

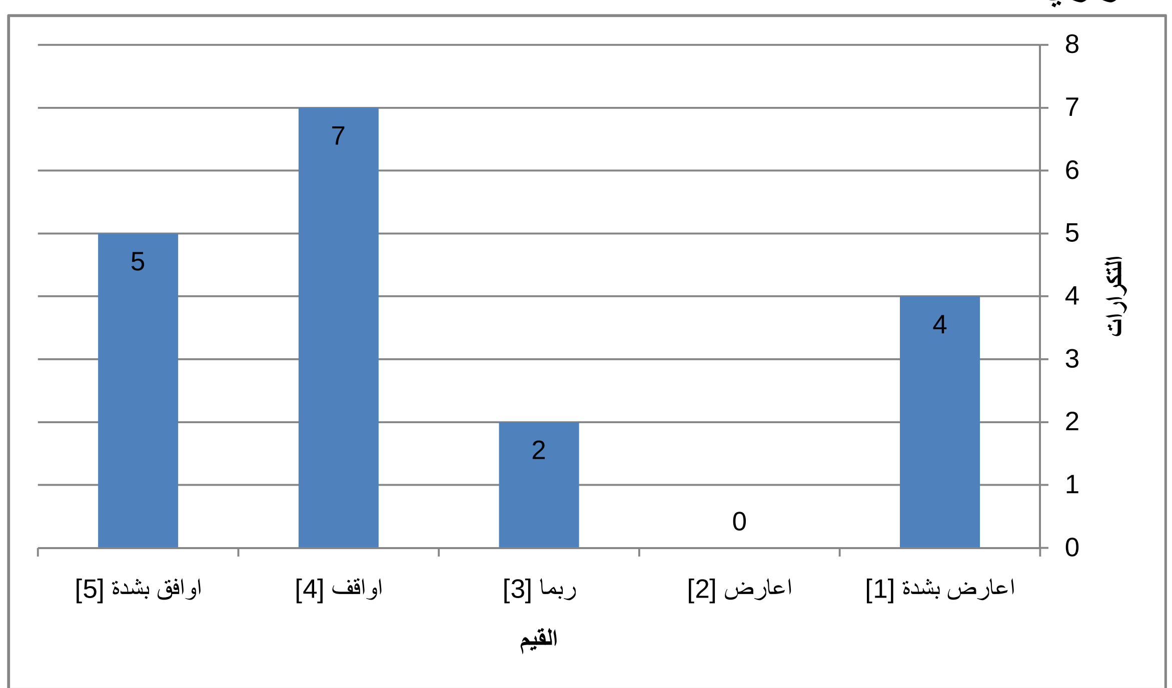
✓ **فرز الكتب:** المتضررة من السليمة وحصر الكتب التي يمكن أن تتضرر في مكان آمن لا يصلها الماء. والجدول الموضح أدناه يبين ذلك.

جدول40: المتوسط الحسابي لمؤشر حصر الكتب وفرزها.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| حصر الكتب التي يمكن أن تتضرر في غرفة لا يصلها الماء وفرز الكتب المتضررة عن الكتب السليمة. | 3.50 | 1.50 |

نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارة محصور بين القيمتين[3.4- 4.2]، أي مستوى أداء العاملين حسن ويظهر ذلك من خلال قيامهم بفرز الكتب المتضررة عن الكتب السليمة حتى لا تتضرر بقية الكتب، بالإضافة إلى حصر الكتب التي يمكن أن يصلها الماء إلى مكان آمن، وهنا تظهر أهمية وضع الحواجز المؤقتة لوقف تسرب المياه. وتتطابق هذه الإجابة مع إجابة محافظ المكتبة، مع أن هذه الإجابة لم تكن عند كل العاملين. حيث أن هناك من كان لهم إجابات مناقضة ويظهر ذلك من خلال قيمة الانحراف المعياري، والتي تجاوزت القيمة[1.1] والمعبرة عن تشتت الإجابات، وكما يظهر في التمثيل البياني الموالي أن عدد التكرارات المعارضة كان قليل أما التركيز الكبير للتكرارات كان على يسار المدرج

التكراري.




شكل 37: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر حصر الكتب وفرزها.

في سؤالنا عن مدى استعداد المكتبة لتطبيق إدارة الأزمات والكوارث في نهاية المحور كانت إجابة العاملين بالمكتبة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول41: يبين مدى استعداد المكتبة لتطبيق إدارة الأزمات والكوارث

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| نعم | 3 | %16.66 |
| لا | 15 | %83.33 |
| المجموع | 18 | %100 |

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة 16.66% من أفراد العينة أجابوا بان المكتبة مستعدة لتطبيق مفهوم إدارة الأزمات والكوارث في حين أن نسبة 83.66% تنفي استعدادها وهذا ما تؤكده إجابة العاملين لتقييمهم قدرة المكتبة لمواجهة الأزمات والكوارث:

عدم وجود كوادر بشرية مؤهلة، عدم التحضير المسبق لها، انعدام الدورات التدريبية خاصة التدريب على استعمال وسائل الحماية المتوفرة، وبالتالي فوجودها مثل عدمها إذا لم يجيدوا استخدامها.

## 3.3.مرحلة ما بعد الأزمات والكوارث:

تمثل هذه المرحلة المحصلة النهائية للسيطرة على الأزمات والكوارث، ومعالجة آثارها وتداعياتها، وفي هذه المرحلة يتم:

### 1.3.3 عقد اجتماع:

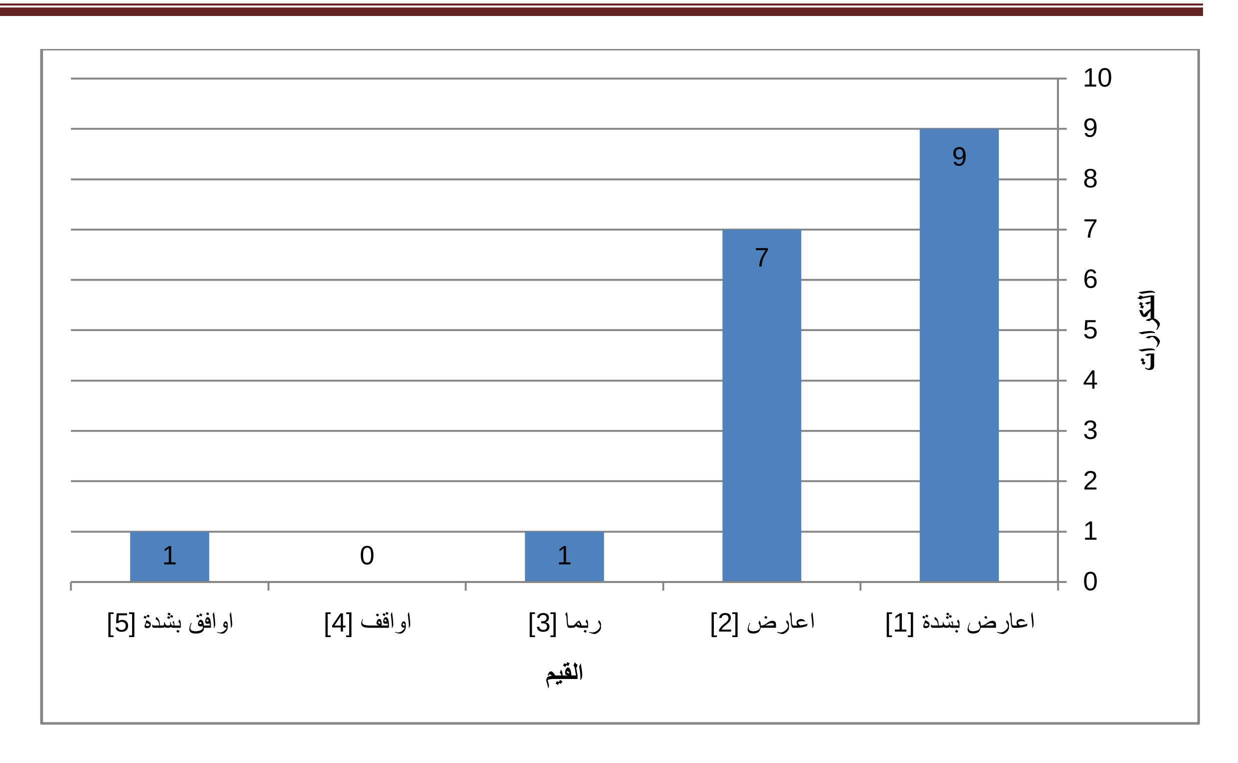
حيث يعقد اجتماع من طرف المسؤولين للتعرف على الأسباب التي أدت إلى الأزمة أو الكارثة، وتحديد حجم الخسائر والأضرار التي خلفتها. والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول42: المتوسط الحسابي لمؤشر تحديد الخسائر.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| حددنا الخسائر | 1.72 | 1.01 |

يلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين[1.8-01]، مما يعني أن العاملين بالمكتبة لم الخسائر ووضع تقرير نهائي لآثار الفيضان. الا ان محافظ المكتبة قام بتحديدها بشكل فردي، ومن خلال المقابلة مع محافظ المكتبة[1] أفاد بأنه حدد الأضرار التي وقعت بالمكتبة سواء للكتب أو التجهيزات، ثم رفع تقرير لشركة التأمين للتعويض عن هذه الخسائر بعد حضور مسؤول من الشركة لتقييم هذه الأضرار. وهذا ما تبينه القيمة الصغيرة للانحراف المعياري الخاصة بالإجابات والتي لم تصل إلى القيمة [1.1]، أي عدم تشتت الإجابات. والتمثيل البياني يوضح ذلك الإجماع. بميل معظم التكرارات على الجهة اليمنى من المدرج التكراري.

[1] مقابلة مع محافظ المكتبة. يوم 2013/05/06. على الساعة العاشرة صباحا.



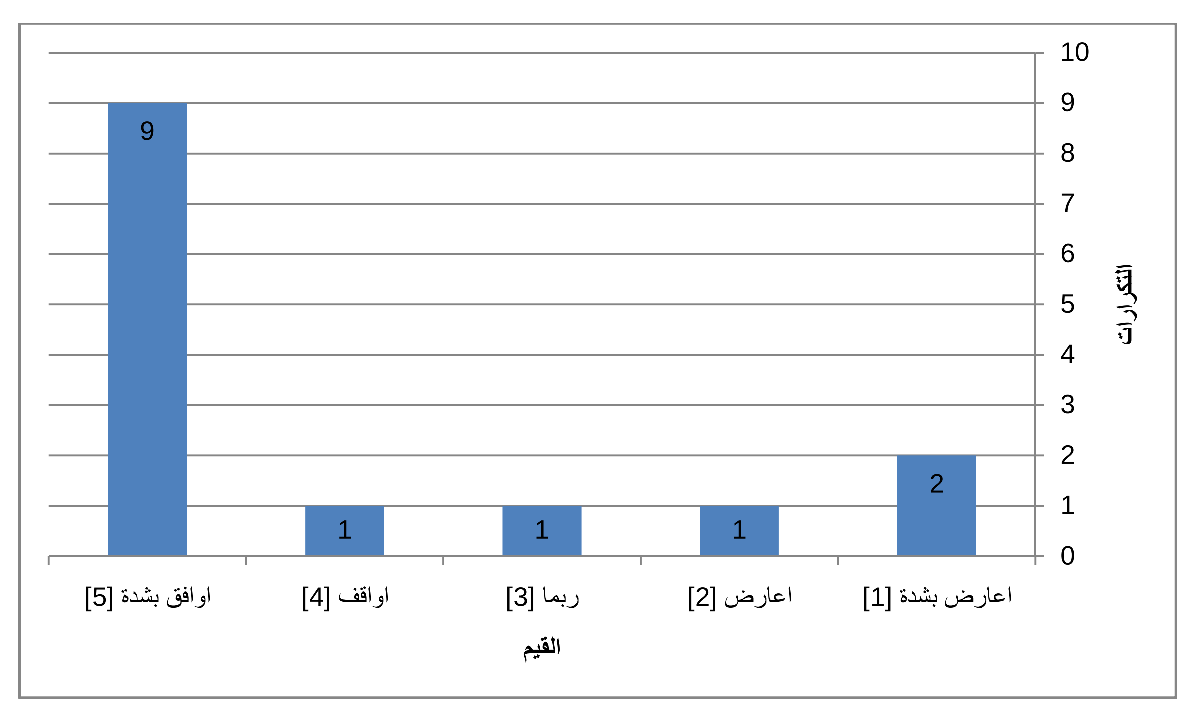

شكل 38: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر تحديد الخسائر.

الجدول التالي يبين التعرف على أسباب الفيضان.

جدول43: المتوسط الحسابي لمؤشر التعرف على أسباب الفيضان.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| تم التعرف على أسباب الفيضان | 4.00 | 1.37 |

تعتبر الأخطاء البشرية احد أسباب ظهور الأزمات والكوارث. ويتبين من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي للعبارة محصور بين القيمتين [3.4-4.2]، مما يعني أن العاملين على علم بالأسباب التي أدت إلى الفيضان بالمكتبة والذي يرجع إلى الإهمال وترك الحنفيات مفتوحة مما أدى إلى الفيضان. إلا أن ليس جميع العاملين بالمكتبة كانوا على علم بالأسباب، كون الإجابات جاءت مشتتة ونلحظ ذلك من خلال قيمة الانحراف المعياري، التي تجاوزت القيمة[1.1] المعبرة عن تشتت الإجابات. والتمثيل البياني يوضح إجماع العاملين بعلمهم بالأسباب التي أدت إلى الفيضان بالمكتبة.




شكل 39: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر معرفة أسباب الفيضان.

### 2.3.3.إعادة البناء:

يطلق على هذه الخطوة أيضاً استعادة النشاط، ويتم من خلاله معالجة آثار الأزمات والكوارث وفحص المبنى للتأكد من سلامته، ترميمه وصيانته مما أصابه من ضرر لاستمرارية العمل وتأدية المهام الوظيفية مرة أخرى.(1)

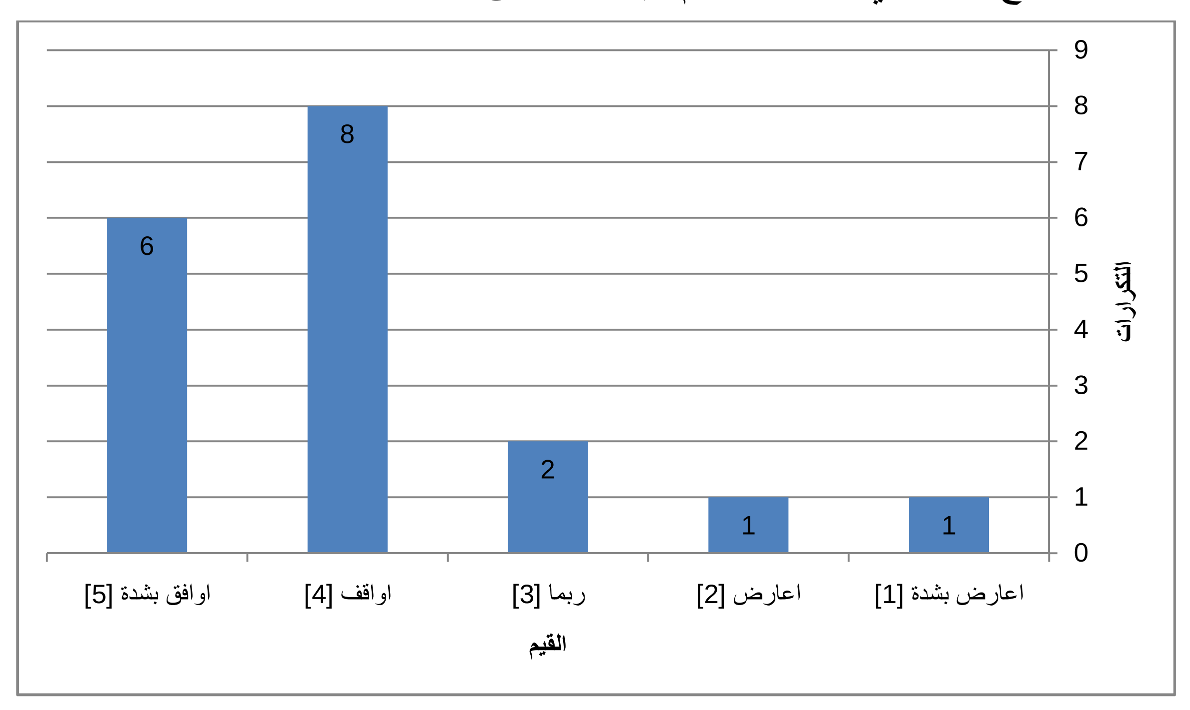
جدول44: المتوسط الحسابي لمؤشر فحص المبنى.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| بعد انحسار المياه فحصنا المبنى للتأكد من سلامته | 3.94 | 1.10 |

إن فحص المبنى بعد مروره بالكارثة أمر ضروري، للتأكد من سلامته وما إذا كان يحتاج إلى الصيانة، لتجنب وقوع حوادث أو خسائر أخرى. والمتوسط الحسابي للعبارة محصور بين القيمتين [3.4-4.2]، وهذا المؤشر حسن يبين انه تم فحص المبنى، وهذا ما أكده عمال الأمن(2) خلال المقابلة بفحص المبنى والتجهيزات التي تضررت من الفيضان. وهذا تجنبا لحدوث أخطار وكوارث أخرى. غير أن هذا الطرح غير موافق عليه من طرف جميع العاملين ونلحظ ذلك من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1]،

(1) جاد الله، محمود. المرجع السابق. ص.214.
(2) مقابلة مع عمال الامن. يوم2013/05/08. على الساعة العاشرة صباحا.

المعبرة عن تشتت الإجابات إلا انه تبقى قيمة الموافقة تمثل اكبر نسبة، وهذا ما يتضح من خلال المدرج التكراري وتركز معظم الإجابات على جهة اليمين.




شكل 40: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر فحص المبني.

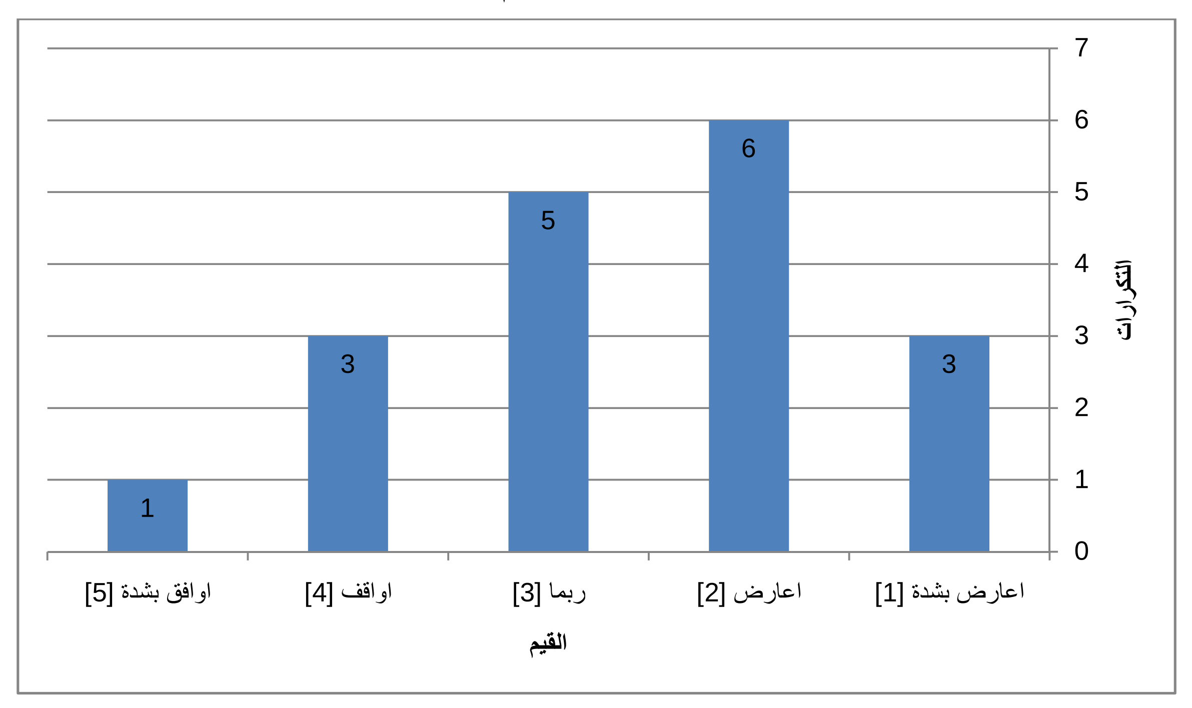
✓ **إعادة الصيانة**: أي صيانة المبنى وترميمه من الأضرار التي لحقت به جراء الفيضان. والجدول التالي يبين ذلك.

جدول45: المتوسط الحسابي لمؤشر إعادة صيانة المبنى.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| تم إعادة صيانة المبنى. | 2.61 | 1.14 |

نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارة محصور بين القيمتين [3.4-2.6]، مما يعني أن العاملين غير متأكدين من إعادة ترميم المبنى وإصلاح الأضرار التي لحقت به. فهناك بعض المصالح التي كان بها صيانة على مستوى التجهيزات فقط. وخلال تواجدنا بالمكتبة لاحظنا تسرب للمياه داخل المبنى ولبعض المصالح عند سقوط الأمطار، مما يؤكد أن العمال المختصين بذلك لم يقوموا بالترميمات والصيانة اللازمة جيدا للمبنى والمصالح ككل، مما قد يؤدي إلى ظهور مشاكل أخرى تؤثر في المبنى وفي أداء المهام الوظيفية. فتسرب المياه إلى المصالح التي تتوفر على تجهيزات قد يؤدي إلى نشوب الحريق، مخلفا وراءه خسائر بالنسبة للتجهيزات والمجموعات وحتى الأفراد. ونلاحظ أن قيمة الانحراف المعيار كبيرة التي تجاوزت القيمة [1.1] المعبرة عن تشتت الإجابات، ومن خلال المدرج

التكراري يتضح هذا التشتت إلا أن تكرارات المعارضة تمثل اكبر نسبة، والتي تميل إلى جهة اليمين. أما لبقية التكرارات المتعلقة بالموافقة فهذا يرجع للعاملين الذين لم يكن هناك ضرر كبير على مستوى المصلحة المتواجد بها وتم إصلاحه.




شكل 41: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر صيانة المبني.

### 3.3.3.التعلم من الخطأ:

تتضمن الدروس الهامة التي تعلمتها المكتبة من خبراتها وتجاربها السابقة، وتجارب المؤسسات الأخرى التي مرت بأزمات وكوارث معينة، ومعالجتها في الأحداث التي قد تليها وإعادة التقويم لتحسين ما تم انجازه مسبقا. (1)

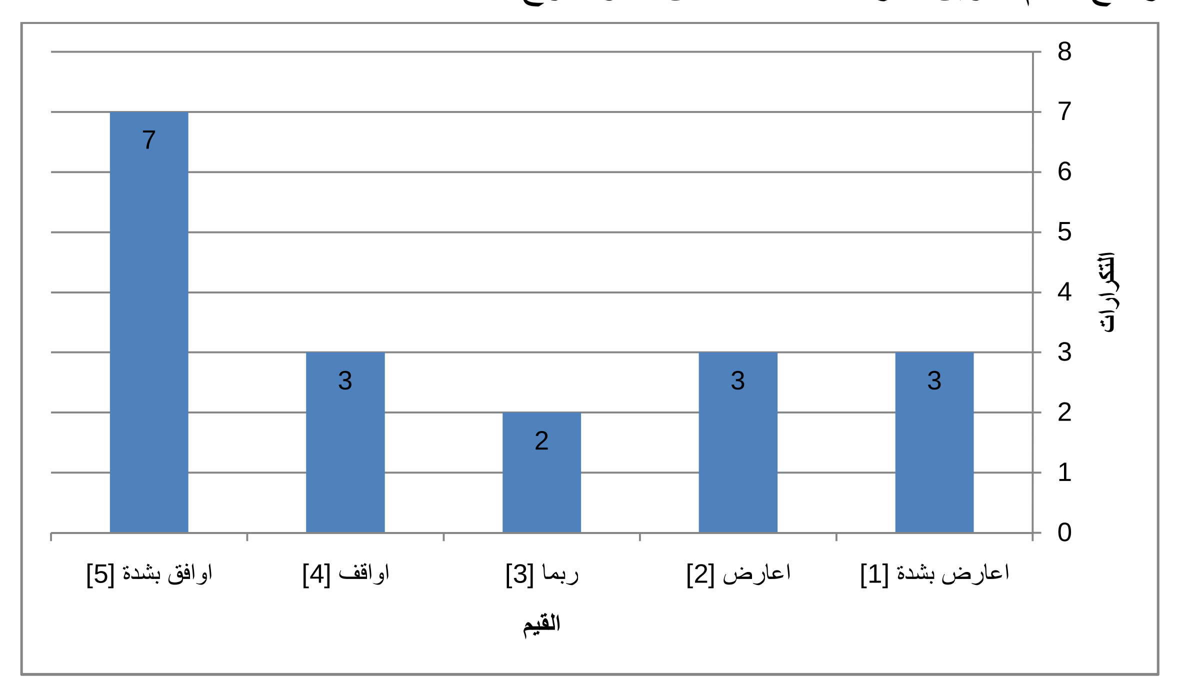
هناك عناصر متعددة لتقويم الأزمة والكارثة: حسن توقع الأزمات والكوارث بصورة جيدة، دقة التخطيط لمواجهتها، تقدير الخسائر المتوقعة، واختيار الأسلوب المناسب مع طبيعتها ومهارة الفريق في أداء الخطة بكفاءة وتحقيق اقل معدل من الخسائر.(2)والجدول التالي يبين ذلك.

جدول46: المتوسط الحسابي لمؤشر زيادة الوعي.

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|
| زاد الوعي بأهمية تبني إدارة الأزمات والكوارث. | 3.44 | 1.58 |

(1) قدري، علي عبد المجيد. اتصالات الازمة وإدارة الأزمات. [د.م]: دار الجامعة الجديدة، 2008، ص.226.
(2) مهنا، محمد نصر. المرجع السابق، ص.268.

أما عن قيمة زيادة الوعي بأهمية تبني إدارة الأزمات والكوارث فقد كانت استجابتهم حسنة حول هذا المؤشر، حيث أن المتوسط الحسابي للعبارة محصور بين القيمتين[4.2-3.4]، مما يعني أن العاملين بالمكتبة يعترفون بأهمية إدارة الأزمات والكوارث وأهمية تطبيق هذا المفهوم بالمكتبة. إلا انه ليس كل العاملين يدركون أهمية تطبيق هذا المفهوم ويتضح ذلك من قيمة الانحراف المعياري الكبيرة التي تجاوزت القيمة[1.1] لإجابات العاملين، أي التشتت في إجابة العاملين وتبقى قيمة الموافقة التامة تمثل التكرار الأكبر. والمدرج التكراري يبين ذلك حيث تميل أكثر التكرارات على جهة اليسار. أما بالنسبة للمحايدين فهذا راجع لعدم تكوين فكره شاملة بعد عن الموضوع.




شكل 42: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر زيادة الوعي.

### 4.3.3.إعداد وتحديث خطة إدارة الأزمات والكوارث:

بناءا على التغذية الراجعة من الأزمة أو الكارثة الأخيرة، كما يوضع الأسس اللازمة لإعداد خطة جديدة للوقاية منها وإدخال التعديلات اللازمة على الخطة القديمة.[1] والجدول التالي يبين ذلك.

[1] سالم، لواء محمد صلاح. إدارة الأزمات والكوارث بين المفهوم النظري والتطبيق العلمي. الهرم: عين للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، 2005، ص.10.

جدول47: المتوسط الحسابي لمؤشر وضع خطط.

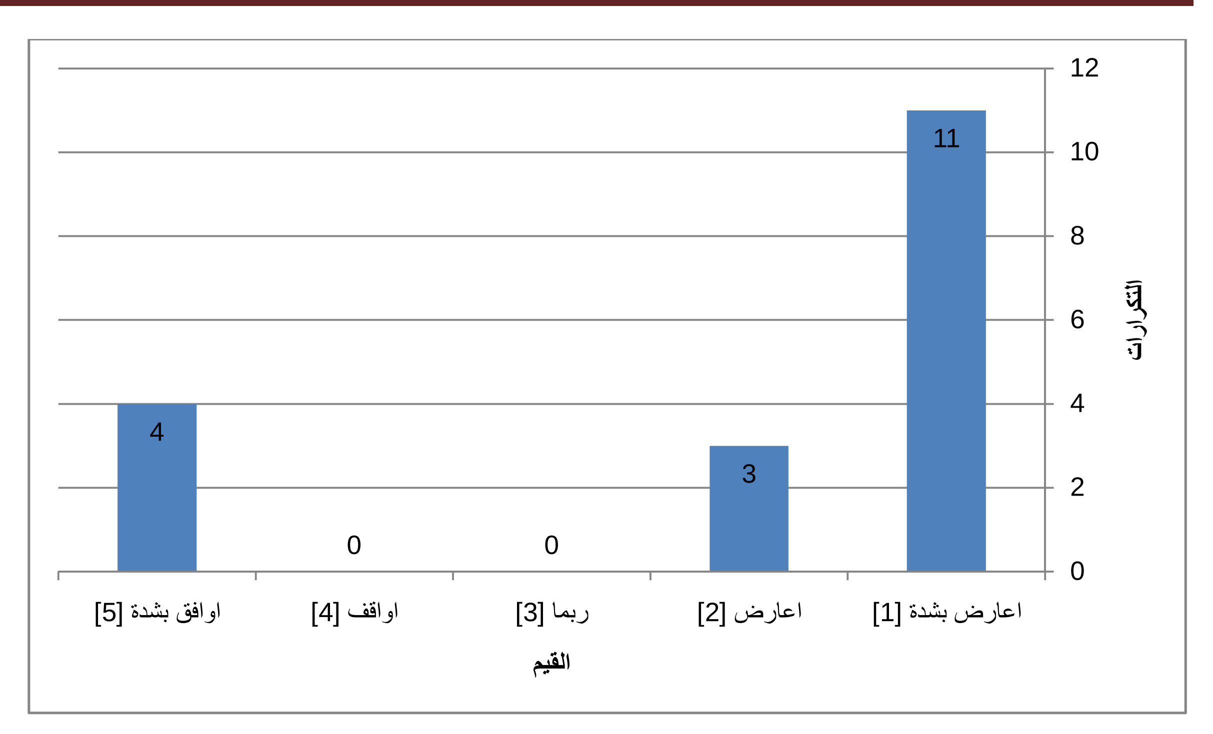
| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
| --- | --- | --- |
| تم وضع خطط مكتوبة للتصدي ومواجهة الأزمات والكوارث. | 2.05 | 1.66 |

وبالرغم من التجربة التي مرت بها المكتبة، وزيادة الوعي بأهمية وضع المخططات المكتوبة. يقر العاملين بان المكتبة لم تحاول وضع مخططات مكتوبة لمواجهة مختلف الأزمات والكوارث التي يمكن أن تتعرض لها مستقبلا. ويتناسب هذا مع رأي محافظ المكتبة[1] محل الدراسة، بعدم اتخاذ الاحتياطات للمستقبل وضع الخطط لذلك. ونلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارة محصور بين القيمتين [1.8-2.6] مما يؤكد ضعف المؤشر.

ويقول الحملاوي في هذا الصدد:" إن لم يكن لدينا خطط لمواجهة الأزمات، فإن الأزمات سوف تنهي نفسها بالطريقة التي تريدها هي لا بالطريقة التي نريدها نحن". [2] وهذا يبين الفرق بين رد الفعل العشوائي ورد الفعل المخطط له.

ومع أن هذا الرأي لا يتناسب مع كل العاملين حيث أن هناك من كانت لهم آراء مناقضة ويظهر ذلك من خلال قيمة الانحراف المعياري والتي بلغت 1.66 والمعبرة عن تشتت الإجابات والذي لم يكن له تبرير واضح. وكما يظهر في التمثيل البياني الموالي، أن عدد التكرارات المناقضة كان قليل جدا أما التركيز الكبير للتكرارات كان على يمين المدرج التكراري.

[1] مقابلة مع محافظ المكتبة. يوم2013/05/06. على الساعة العاشرة صباحا.
[2] الحملاوي، محمد رشاد.المرجع السابق، ص.62.




شكل 43: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر وضع الخطط المكتوبة .

الخلاصة

قدم هذا الفصل متطلبات إدارة الأزمات والكوارث عبر مراحلها الثلاثة، مبينا مدى توفر هذه المتطلبات بالمكتبة محل الدراسة وإتباع العاملين للخطوات، ابتدءا من تحديد مختلف الأزمات والكوارث التي يمكن أن تتعرض لها المكتبة، إعداد الخطط وتجريبها وتوفير الأدوات والتجهيزات اللازمة وتطبيق هذه الخطط المكتوبة أثناء وقوعها من خلال فريق العمل المختص بذلك، وأخيرا استعادة النشاط والتعلم من الدروس السابقة من خلال تقويم هذه الخطط، معتمدين على النتائج الخاصة بالمؤشرات المبينة في الجدول.

جدول48: مؤشرات مراحل تطبيق إدارة الأزمات والكوارث.

| العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | التقييم |
|---|---|---|---|
| أولا: مرحلة ما قبل الأزمات والكوارث | | | |
| غرفة العمليات | | | |
| خصصنا غرفة عمليات للازمات والكوارث | 1.50 | 0.78 | سيئ |
| فريق العمل | | | |
| حددنا فريق عمل متخصص في إدارة الأزمات والكوارث. | 1.55 | 0.61 | سيئ |
| جمع الحقائق | | | |
| حددنا المناطق التي يمكن أن تتعرض إلى الأخطار المختلفة خاصة منها الفيضان. | 1.55 | 0.70 | سيئ |
| السيناريوهات | | | |
| اعددنا سيناريوهات مختلفة للازمات والكوارث. | 1.33 | 0.59 | سيئ |
| مخطط استعجالي | | | |
| وضعنا مخطط استعجالي لمواجهة الأزمات والكوارث. | 1.61 | 0.84 | سيئ |
| **خريطة إصدار الأوامر** | | | |
| اعددنا خريطة إصدار الأوامر المتعلقة بالأزمات والكوارث ومواجهتها. | 1.16 | 0.38 | سيئ |
| إعداد العاملين | | | |
| شاهدنا أفلام توثيقية للكوارث والأزمات. | 2.33 | 1.60 | ضعيف |
| شاركت في دورات تدريبية وملتقيات تتعلق بمواجهة الكوارث والأزمات والفيضان خاصة. | 1.44 | 0.78 | سيئ |
| تدربنا على تحليل إشارات نظام الإنذار المبكر، كالذي يتحسس التسربات المائية والحرائق وغيرها. | 1.33 | 0.59 | سيئ |
| تدربنا على الإسعافات الأولية بالمكتبة. | 1.33 | 0.76 | سيئ |
| النسخ احتياطية | | | |
| اعددنا نسخ احتياطية من الفهارس وقواعد البيانات. | 3.22 | 1.62 | متوسط |
| ثانيا: مرحلة إدارة الأزمات والكوارث | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| تنفيذ الخطط | | | |
| طبقنا الخطط المعدة مسبقا. | 1.27 | 0.46 | سيئ |
| الاتصال الجيد والإعلام المتعقل | | | |
| اتصلنا بأرقام الطوارئ وتم الرد عليها. | 1.66 | 0.76 | سيئ |
| التنظيم والتنسيق | | | |
| عملنا بأسلوب الفريق وتعاونا في أداء المهام. | 2.77 | 1.62 | متوسط |
| حددنا الأدوار المختلفة للتعامل مع الفيضان. | 1.77 | 1.11 | سيئ |
| حددنا الأماكن الممكن وضع حواجز مائية مؤقتة للحماية من التسرب. | 2.00 | 1.08 | ضعيف |
| حصرنا الكتب التي يمكن أن تتضرر في غرفة لا يصلها الماء، وفرزنا الكتب المتضررة عن الكتب السليمة. | 3.50 | 1.50 | حسن |
| ثالثا: مرحلة ما بعد الأزمات والكوارث | | | |
| اجتماع | | | |
| تم تحديد الخسائر. | 1.72 | 1.01 | سيئ |
| تم التعرف على أسباب الفيضان. | 4.00 | 1.37 | حسن |
| إعادة البناء | | | |
| بعد انحسار المياه فحصنا المبنى للتأكد من سلامته. | 3.94 | 1.10 | حسن |
| تم إعادة صيانة المبنى. | 2.61 | 1.14 | متوسط |
| التعلم من الخطأ | | | |
| زاد الوعي بأهمية تبني إدارة الأزمات والكوارث. | 3.44 | 1.58 | حسن |
| إعداد وتحديث خطة إدارة الأزمات والكوارث | | | |
| تم وضع خطط مكتوبة للتصدي ومواجهة الأزمات والكوارث. | 2.05 | 1.66 | ضعيف |
| | 2.22 | 1.02 | ضعيف |
| | **المتوسط المعياري** | **متوسط الانحرافات** | |

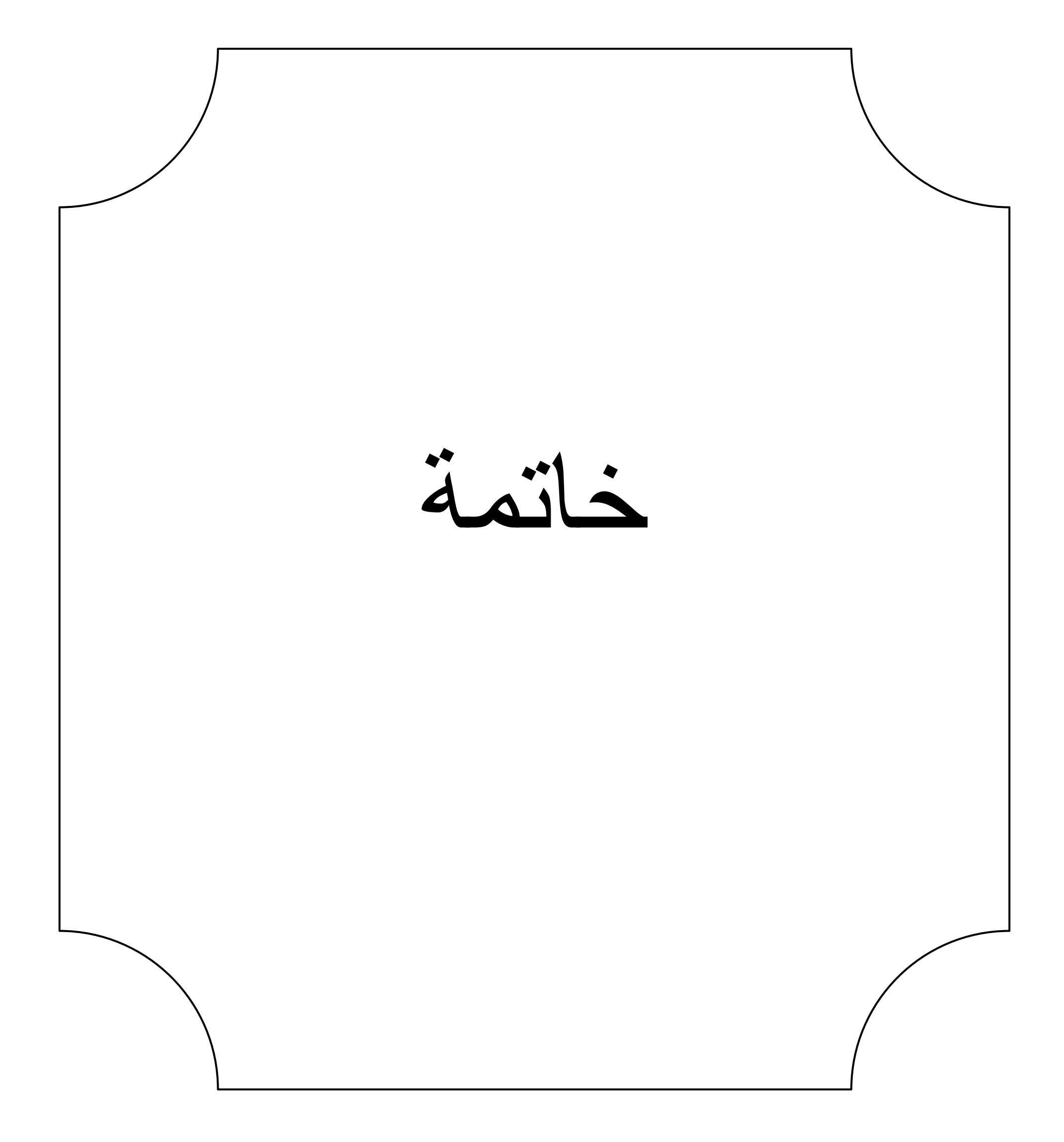
أولا: فيما يخص مرحلة ما قبل الأزمات والكوارث وجدنا بأنهم لم يخصصوا غرفة عمليات لإدارة الأزمات والكوارث، وانعدام فريق عمل متخصص لمواجهة هذه الأخيرة، كذلك عدم جمعهم المعلومات حول المكتبة والأخطار التي قد تتعرض لها، وغياب السيناريوهات المختلفة لما قد تتعرض له وتجريبها قبل حدوثها لمعرفة ما ستؤول إليه الأمور. إضافة إلى غياب المخططات الاستعجالية وخرائط إصدار الأوامر المتعلقة بالأزمات والكوارث. كما أن تدريب العاملين وإعدادهم سيئ وذلك لعدم مشاهدتهم لأفلام توثيقية أو إجرائهم لدورات تدريبية تتعلق بالكوارث والأزمات وطرق مواجهتها، بالإضافة إلى عدم تدريبهم على تحليل إشارات نظام الإنذار المبكر وكيفية قيامهم بالإسعافات الأولية. إلا أن إعدادهم للنسخ الاحتياطية يبقى مقبول غير أنها تتواجد داخل المبنى.

ثانيا: أما فيما يخص مرحلة إدارة الأزمات والكوارث، فلم يكن هناك تطبيق للخطط المعدة مسبقا والخاصة بمواجهة الفيضان وهذا لعدم توفر هذه الخطط، كذلك عدم اتصالهم بأرقام

الطوارئ. أما بالنسبة للتنظيم والتنسيق بين العاملين فعملهم بأسلوب الفريق وتعاونهم في أداء المهام متوسط، أما عن تحديد الأدوار للتعامل مع الفيضان فهو سيئ بالإضافة إلى ضعف تحديدهم للاماكن الممكن وضع حواجز مائية مؤقتة للحد من تسرب المياه. إلا أن مستواهم حسن فيما يخص حصرهم للكتب التي يمكن أن تتضرر في غرفة لا يصلها الماء والعمل على فرز الكتب المتضررة من الكتب السليمة لمنع تلفها هي الأخرى.

ثالثا: وبالنسبة لمرحلة ما بعد الأزمات والكوارث فالعاملين بالمكتبة لم يعقدوا اجتماع طارئ لتحديد الخسائر، إلا أننا نجد حسن تعرفهم على الأسباب المؤدية إلى الفيضان. أما عن إعادة بناء المؤسسة لتأدية مهامها ووظائفها مرة أخرى فنجد أنهم قاموا بفحص المبنى للتأكد من سلامته .أما عن صيانته المبنى فمستواه متوسط.

أما عن تعلمهم من الدرس السابق يظهر من خلال زيادة الوعي بشكل حسن بأهمية تبني إدارة الأزمات إلا انه هناك ضعف في إعدادهم لخطط المواجهة تحسبا للمستقبل.



# خاتمة

## خاتمـــــــــة

إن إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات هي إدارة الحاضر والمستقبل، وتعتبر إدارة علمية رشيدة تبنى على العلم والمعرفة، وتعمل على حماية ووقاية المؤسسة والارتقاء بأدائها. ومعالجة أي قصور أو خلل يصيب احد قطاعاتها، وإدارة الأزمات والكوارث تمثل إطار عمل يفيد في فحص وفهم المواقف المفاجئة وغير المتوقعة، والتي تحمل في طياتها الضغوط الشديدة والهدم للكيان الإداري.

خلصت الدراسة من خلال الجانب التطبيقي إلى التعرف على واقع إدارة الأزمات والكوارث بالمكتبة المركزية 20 أوت 1955 وانطلاقا من الفرضيات التي شكلت أساس دراستنا، يمكن استخلاص نتائجها على ضوء هذه الفرضيات.

أولا: فيما يخص الفرضية الأولى أين افترضنا أن المكتبة المركزية معرضة للكوارث والأزمات للموقع غير المناسب، تحققت. وهذا رغم أن الموقع المناسب الى حد ما ولكن يبقى تصميم البناية والتجهيزات المتوفرة غير كافية. وهو ما يؤكده تاريخ المكتبة التي سبق وتعرضت إلى الفيضان بسبب الإهمال البشري.

ثانيا: أما الفرضية الثانية والتي مفادها أن المكتبة قادرة على التعامل مع المواقف المختلفة للازمات والكوارث، لتوفر الموارد البشرية ووسائل الحماية المناسبة لذلك. أي أن المتوسط الحسابي سيقع في المجال [ 4.2-05]، إلا أن مستوى التقييم هو قريب من الحسن. ويظهر ذلك من خلال:

أولا: فيما يخص أمان المبنى مستوى التقييم متوسط لوقوعه في المجال [2.6-3.4]

ومن خلال إجابات عمال الأمن نصل إلى:

- ✓ عدم قوة الأبواب الخارجية للمكتبة، عدم تدعيم النوافذ بشباك حديدي، نقص أجهزة الإنذار المبكر.
- ✓ توفر أجهزة الاطفاء، توفر انظمة المراقبة بالاضافة إلى توفرالاضاءة الاحتياطية.

ثانيا: بالنسبة الى أمان المجموعات والعمل، فالمتوسط الحسابي وقع في المجال [ 3.4-4.2] وبلغ 3.66 بمعنى انه في مجال المستوى الحسن، إلا أن قيمة الانحراف المعياري المقدرة بـ1.22 والدالة على التذبذب وعدم التأكد، تزيد من إضعاف التقييم، فبالرغم من توفر الموارد البشرية ووسائل الحماية بالمكتبة إلا أنها غير كافية أي عدم القدرة والاستعداد التام على التعامل مع المواقف المختلفة للازمات والكوارث. ويظهر ذلك من خلال:

- ✓ توفر صفارات الإنذار بشكل جيد، عدم كفاية ووضوح مخارج النجدة. المستوى الحسن لمسالك وممرات المكتبة لتفادي حوادث داخل العمل، المكان الجيد لأجهزة الإطفاء والمتوسط للإسعافات الطبية والإعداد الحسن للأرضية. المستوى الحسن

للمأخذ والمسالك الكهربائية، إضافة إلى الجدران والأسقف غير القابلة للاشتعال.

- الاستعمال الضعيف للأبواب الحديدية داخل مخازن الكتب، توفر الرفوف الحديدية غير أنها قريبة من النوافذ. المستوى الحسن لمراجعة المجموعات، والاستعمال المتوسط للأشرطة المغناطيسية وأنظمة الإطفاء. إضافة إلى قرب دورات المياه من مخازن الكتب.

ثالثا: فيما يتعلق بالفرضية الثالثة أين افترضنا أن المكتبة المركزية تعتمد على خطط استيراتيجية مكتوبة لإدارة الكوارث والأزمات. أي أن المتوسط الحسابي سيقع في المجال [4.20-05]. غير أن الواقع غير ذلك، حيث وقع المتوسط الحسابي في المجال[1.8-2.6] وبلغ 2.22 بانحراف معياري قدره1.02 والدال على التذبذب وعدم التأكد مما يزيد من إضعاف التقييم، مما يجعلنا نحكم على الاعتماد الضعيف للمكتبة المركزية 20أوت1955 لخطط استيراتيجية مكتوبة لإدارة الأزمات والكوارث. وبتفصيل أكثر:

- فيما يخص مرحلة ما قبل الأزمات والكوارث عدم تخصيص غرفة العمليات، ولا فريق عمل، المستوى السيئ في جمع الحقائق والمعلومات حول المكتبة وما قد تتعرض له، الإعداد السيئ للسيناريوهات، سوء وضع المخططات الاستعجالية وخرائط إصدار الأوامر، المستوى الضعيف لإعداد العاملين. والإعداد المتوسط للنسخ الإحتياطية.
- مرحلة إدارة الأزمات والكوارث، سوء تنفيذ الخطط وسوء الإتصال، إضافة إلى ضعف التنظيم والتنسيق بين العاملين بالمكتبة.
- أما عن مرحلة ما بعد الأزمات والكوارث، عدم تحديد الخسائر، المستوى الحسن في التعرف على الأسباب التي أدت إلى حدوث الفيضان بالمكتبة. كذا المستوى المتوسط في إعادة بناء المكتبة بعد فحص المبنى وإعادة صيانته. إضافة إلى المستوى الحسن في التعلم من الخطأ، فمستوى الوعي لدى العاملين حسن بأهمية تبني هذه الإدارة، ضعف إعداد خطط إدارة الأزمات والكوارث للتصدي ومواجهة هذه الأخيرة.

وعلى ضوء ما سبق وما أفرزته الدراسة من نتائج جزئية، فيمكننا القول بأن مستوى استعداد المكتبة المركزية 20 أوت1955 سكيكدة لتبني إدارة الأزمات والكوارث دون المتوسط، أي أنها دون المستوى المطلوب لذلك. لذا لابد من تعزيز ما لديها من وسائل وتجهيزات الحماية، وتوفيرممكنات إدارة الأزمات والكوارث بالمكتبة.

وتبقى الحاجة الأن ملحة إلى تفعيل إدارة الأزمات والكوارث، وتأصيل المنهجية العلمية قبل و أثناء التعامل معها بالمكتبه، وإتباع سياسات أمن مكتوبة ومدروسة لمواجهة مختلف الأزمات والكوارث التي لها تعرض المكتبة.
وخلاصة القول، نرجو أن نكون قد وفقنا في عرض هذا الموضوع، وإعطاء صورة واقعية عن مدى توفرالمكتبة محل الدراسة على ممكنات تطبيق إدارة الأزمات والكوارث.

# قائمة

# المراجع

**المعاجم والموسوعات:**

**1.**ابن منظور، الفضل جمال الدين. لسان العرب المحيط: معجم لغوي علمي. بيروت: دار لسان العرب، 1970. مج1، ص.57.

**كتــــــب:**

**2.**أبو فارة، يوسف احمد. إدارة الأزمات: مدخل متكامل. عمان: إثراء للنشر والتوزيع، 2009.

**3.**احمد، إبراهيم احمد. إدارة الأزمات التعليمية في المدارس: الأسباب والعلاج. القاهرة: دار الفكر العربي، 2002.

**4.**أشرف، محمد الشريف. الأرشيف الوسيط ودوره في تقييم واختيار الوثائق للحفظ التاريخي. الرياض: مكتبة الملك فهد، 2008.

**5.**جاد الله، محمود. إدارة الأزمات. عمان: دار أسامة، 2008.

**6.**جلدة ،سليم بطرس. الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات. عمان: دار الراية، 2011.

**7.**حريز، سامي محمد هشام. إدارة الكوارث والمخاطر: الأسس النظرية والتطبيقية. عمان: دار الراية، 2007.

**8.**حريز، سامي محمد هشام. المهارة في إدارة الأزمات وحل المشكلات: الأسس النظرية والتطبيقية. عمان: دار البداية، 2007.

**9.**الحملاوي، محمد رشاد. إدارة الأزمات: تجارب محلية وعالمية. ط2. القاهر: مكتبة عين شمس، 1995.

**10.**زيدان، ممدوح. تقييم الأداء ومواجهة الأزمات. القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2003. ص.17.

**11**سالم، لواء محمد صلاح. إدارة الأزمات والكوارث بين المفهوم النظري والتطبيق العلمي. الهرم: عين للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، 2005.

**12.**شعبان، محمد حمدان. الإعلام الأمني وإدارة الأزمات الكوارث. القاهرة: الشركة العربية المتحدة، 2008.

**13.**صادق، أمنية مصطفى. إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002.

**14.** صالح النجار، فايز جمعة. أساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي. عمان: دار الحامد، 2008.

**15.**صوفي، عبد اللطيف. المكتبات الحديثة مبانيها وتجهيزاتها. الرياض: دار المريخ، 1992.

**16.**الظاهر، نعيم إبراهيم. إدارة الأزمات. عمان: جدارا للكتاب العالمي، 2009.

**17.**عباس، صلاح. إدارة الأزمات في المنشات التجارية. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 2007.

**18.**عبوي، زيد منير. إدارة الأزمات. عمان: دار كنوز المعرفة، 2007.

**19.**عثمان، فاروق السيد. سيكولوجية التفاوض وإدارة الأزمات. الإسكندرية: منشأة المعارف، 1998.

**20.**العكرش، عبد الرحمان بن حمد. التخطيط لمباني المكتبات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1418ه.

**21.**عليان، ربحي مصطفى، غنيم، عثمان محمد. مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق. عمان: دار صفاء،2000.

**22.**عليوة، السيد. إدارة الأزمات والكوارث: حلول علمية-أساليب وقائية. القاهرة: [د.م]،1997.

**23.**قدري، علي عبد المجيد. اتصالات الازمة وإدارة الأزمات. [د.م]: دار الجامعة الجديدة، 2008.

**24.**ماهر، احمد. إدارة الأزمات. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2006.

**25.**مجلس التعاون لدول الخليج. متطلبات الوقاية للحماية من الحريق في المباني. ط.2. [د.م]: مجلس التعاون لدول الخليج، 2003.

**26.**مكاوي، حسن عماد. الإعلام ومعالجة الأزمات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2005.

**27.**مهنا، محمد نصر. إدارة الأزمات والكوارث: دراسة تحليلية. [د.م]: المكتب الجامعي الحديث، 2008 .

**28.**المومني، نائل محمد. إدارة الكوارث والأزمات. عمان: [د.ن]، 2007.

**29.** الهدمي، ماجد سلام ، جاسم، محمد. مبادئ إدارة الأزمات الاستيراتيجية والحلول. عمان: دار زهران،2007.

**مراجع أجنبية:**

**30**.Roux, Dufort Christophe la gestion de crise: un enjeu stratégique pour les organization. France : de Boeck université ,2000.

**31**.La Grande encyclopedie. Paris :.S.P.A.D.E.M. ET A.G.P ,1973, vol.6.

**-الرسائل الجامعية:**

**32**.دلول، محمد الهادي، مانع، طارق. إدارة الأزمات والكوارث بالمراكز الأرشيفية في الجزائر: فيضان غرداية نموذجا. ماستر، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2011.

**33**.طاشور، محمد. مباني المكتبات الجامعية في الجزائر: دراسة ميدانية بالشرق الجزائري. دكتوراه، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006.

**34**.عيون، سهيلة. دور التسويق العلمي في المحافظة على صورة العلامة أثناء الأزمات التسويقية: دراسة حالة مؤسسة اوراستوم الجزائر للاتصالات djezzy: ماجستير، اقتصاد، جامعة منتوري، قسنطينة، 2012.

**35**.قوادرية، عقبة. الكوارث والمخاطر المهددة للأرشيف وطرق الوقاية منها: دراسة ميدانية بأرشيف بلدية عنابه: ماستر، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.

**36**. لمحنط، يوسف. نحو تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية: تقييم استعداد مكتبة د. احمد عروة الجامعية لتبني إدارة المعرفة. ماجستير، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.

**الويبوغــرافيـــــــا:**

**37**.بن شعيرة، سعاد. حماية الأرشيف من الأخطار والكوارث. مجلة المعلوماتية. ع.30، 2010،ص.44.[على الخط]. متاح على.
http://www.informatics.gov.sa/details.php ?id=334 (يوم 15ماي 2013)

**38**.كيفية الوقاية من الحريق. [على الخط]. متاح على.
http://www.abahe.co.uk/industrial-safety-and-fire-enc/66157-fire-prevention_methods.html- (12أفريل2013)

**39**. إجراءات الأمان.[على الخط]. متاح على.

Htpp://www.library.cornell.edu/preservation/librarypreservation/

arabic/managemen/emergencies.html(12أفريل2013)

# قائمة

# الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة - قسنطينة- 02

معهد علم المكتبات

استمارة استبيان

# إدارة الأزمات والكوارث بالمكتبات الجامعية

# دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية 20أوت 1955

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في إدارة أعمال المكتبات ومراكز توثيق

من إعداد الطالبة: تحت إشراف:

مريم بوطاطه أ. يوسف لمحنط

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان، والذي نهدف من خلاله على التعرف على واقع المكتبة المركزية 20 أوت1955. وعليه نرجو التفضل بملء الاستمارة لمساعدتنا في إنجاز هذا العمل، علما أن المعلومات المتحصل عليها لن تستعمل إلا في إطار البحث العلمي.

وكل الشكر والعرفان على مساهمتكم في هذا البحث.

2013/2012

الرجاء الإجابة على الأسئلة التالية بوضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب، مع ملء الفراغات بما ترونه مطابقاً للواقع، متوخين في ذلك الدقة.

| | |
|---|---|
| الشخصية | الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐ |
| الوظيفة | الرتبة الإدارية: . . . . . . . . . . . . . .. مثال: متصرف، ملحق م.، مساعدم.م.، عون تفني،...<br>المصلحة الحالية: . . . . . . . . . . . . . . .. مثال :الإقتناء، معالجة، الدوريات، الإعلام الآلي... |
| الخبرة | أعمل بهذه المكتبة منذ: . . . . . . . . سنة (عدد سنوات العمل، مثل: 3سنوات تهمل كسور السنة)<br>أعمل في مجال المكتبات منذ: . . . . . . . سنة (مجموع سنوات الخبرة، مثل: 11سنة تهمل كسور السنة) |
| المؤهلات | الشهادة (المستوى الدراسي) والتخصص: . . . . . . . . . . . . . مثال:<br>ماجستير،DSB،ليسانس ع.مكتبات، مهندس إ.آلي، ليسانس إدارة أعمال،DUEA، تقني سامي، ثانوي متوسط.، إبتدائي. |

مصطلحات الاستمارة:

- ✓ **أجهزة الإنذار المبكر:** تعني أدوات تعطي علامات تحذيرية مسبقة لاحتمالية حدوث خلل ما يمكن من خلالها التعرف على أبعاد موقف ما قبل تدهوره، وتحوله إلى أزمة أو كارثة تمثل مصدرا للخطر على المكتبة.
- ✓ **المخطط الاستعجالي:** خطط للسلامة والأمن لضمان استعداد العاملين للاستجابة لحالات الطوارئ المتعلقة بالحرائق، تسرب المياه وغيرها من المخاطر التي تهدد المكتبة وما تحتويه (أفراد، مجموعات مكتبية وتجهيزات)
- ✓ **إدارة الأزمات والكوارث:** تعمل علة تحديد المخاطر وإمكانية التعرض لها، وصياغة الاستراتيجيات الكفيلة بمنعها أو التخفيف من آثارها السلبية.

حدد إجاباتك من خلال سلم التقييم المتوفر أمام كل عبارة، والجدول أدناه يوضح معنى درجات موافقتك على كل عبارة.

| | |
|---|---|
| أوافق بشدة | نعم، دائما وبالتأكيد أوافق...أي التطابق التام مع... |
| موافق | نعم ولكن...أوافق بتحفظ على ...أي قبول مع ملاحظات أو شروط |
| ربما | لم أفهم ...، لا تنطبق معي ...لم أكون رأيا بعد. |
| معارض | لا ولكن...أرفض بتحفظ على ...أي رفض مع ملاحظات أو شروط |
| أعارض بشدة | لا،أبدا وبالتأكيد أرفض ...أي التناقض التام مع... |

استبيان حول: وسائل الحماية والأمان في المكتبة.

أولا: أمان العمل

ويقصد به الأمان داخل أماكن العمل والتي تؤثر سلبا على العاملين والرواد وسيرورة العمل من الأزمات والكوارث المختلفة كضربات الكهرباء أو خطر الفيضانات والحرائق وغيرها .

| الرقم | العبارة | المؤشرات | سلم التقييم | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | أوافق بشدة | أوافق | ربما | أعارض | أعارض بشدة |
| 1 | يوجد بالمكتبة صفارات للإنذار بوجود كارثة. | صفارات الإنذار | | | | | |
| 2 | للمكتبة مخارج للنجدة في حال حدوث كوارث. | مخارج النجدة | | | | | |
| 3 | تعدد مخارج النجدة ووضوحها بعلامات إرشادية واضحة. | | | | | | |
| 4 | طفايات الحريق موضوعة في أماكن واضحة و بعيدة عن إمكانية الاحتكاك بها أثناء المرور. | المسالك والممرات | | | | | |
| 5 | توفر الإسعافات الطبية مع وضوح أماكنها وسهولة الوصول إليها. | | | | | | |
| 6 | أرضية المكتبة معدة جيدا لتفادي الانزلاق و حوادث العمل. | | | | | | |
| 7 | جدران وأسقف المكتبة غير قابلة للاشتعال. | جدران النار | | | | | |
| 8 | اعتماد الممرات والمسالك الكهربائية السقفية بدل الأرضية لتفادي الصعقات. | المآخذ والمسالك الكهربائية | | | | | |
| 9 | اعتماد المكتبة على مآخذ كهربائية آمنة. | | | | | | |

هل ترى أن محيط العمل امن؟

نعم ☐ لا ☐

ثانيا: أمان المجموعات

أي المحافظة على الأوعية الفكرية من أي ضرر يتلفها . (فيضان ،حريق سرقة ...الخ ) .

| الرقم | العبارة | المؤشرات | سلم التقييم | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | أوافق بشدة | أوافق | ربما | أعارض | أعارض بشدة |
| 1 | نستعمل أبواب حديدية لمخازن الكتب. | الأبواب الحديدية | | | | | |
| 2 | نستعمل رفوف حديدية. | الرفوف الحديدية | | | | | |
| | تتواجد رفوف الكتب بالقرب من النوافذ. | | | | | | |
| 3 | نراقب ونراجع بشكل دوري للمجموعات والإعارة المتأخرة . | مراجعة المجموعات | | | | | |
| 4 | نعاقب على كل تأخر في إرجاع الكتب . | | | | | | |
| 5 | نستخدم الأشرطة المغناطيسية للأوعية الفكرية التي لا تعار خارجيا. | الأشرطة المغناطيسية | | | | | |
| 8 | لا نستخدم أنظمة الإطفاء بالماء داخل مخازن الكتب. | أنظمة الإطفاء | | | | | |
| 9 | نستخدم أنظمة الرش بالهواء داخل المخازن. | | | | | | |
| 10 | دورات المياه قريبة من المخازن | دورات المياه | | | | | |

استبيان: مراحل تطبيق إدارة الأزمات والكوارث

أولا: مرحلة ما قبل الأزمات والكوارث.
ويتم فيها التخطيط لإعداد المكتبة لمواجهة الأزمات والكوارث، وتوفير المتطلبات اللازمة لذلك. من: تجهيزات، تدريب العاملين، برامج الصيانة، وسيناريوهات الأزمات والكوارث.

| الرمز | العبارة | المؤشرات | سلم التقييم | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | أوافق بشدة | أوافق | ربما | أعارض | أعارض |
| 1 | خصصنا غرفة عمليات للازمات والكوارث. | غرفة عمليات | | | | | |
| 2 | حددنا فريق عمل متخصص في إدارة الأزمات والكوارث. | فريق العمل | | | | | |
| 3 | حددنا المناطق التي يمكن أن تتعرض إلى الأخطار المختلفة خاصة منها الفيضان. | جمع الحقائق | | | | | |
| 4 | اعددنا سيناريوهات مختلفة للازمات والكوارث. | السيناريوهات | | | | | |
| 5 | وضعنا مخطط استعجالي لمواجهة الأزمات والكوارث. | مخطط استعجالي | | | | | |
| 6 | اعددنا خريطة إصدار الأوامر المتعلقة بالأزمات والكوارث ومواجهتها. | خريطة إصدار الأوامر | | | | | |
| 7 | تدربت على الإسعافات الأولية ووسائل الحماية المتوفرة بالمكتبة. | إعداد العاملين | | | | | |
| 8 | شاهدنا أفلام توثيقية للكوارث والأزمات. | | | | | | |
| 9 | شاركت في دورات تدريبية وملتقيات تتعلق بمواجهة الكوارث والأزمات والفيضان خاصة. | | | | | | |
| 10 | تدربنا على تحليل إشارات نظام الإنذار المبكر، كالذي يتحسس التسربات المائية أو الحرائق وغيرها. | | | | | | |
| 11 | أعددنا نسخ احتياطية من الفهارس وقواعد البيانات المختلفة للمكتبة. | النسخ الاحتياطية | | | | | |

ما تقييمك لاستعداد المكتبة لمواجهة الأزمات والكوارث؟

..................................................................

ثانيا: مرحلة إدارة الأزمات والكوارث.

هي مرحلة تنفيذ خطة المواجهة التي تم وضعها في المرحلة السابقة، لتقليص الأضرار الناجمة عن الأزمات والكوارث.

| الرقم | العبارة | المؤشرات | سلم التقييم | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | أوافق بشدة | أوافق | ربما | أعارض | أعارض بشدة |
| 1 | طبقنا الخطط المعدة مسبقا. | تنفيذ الخطط | | | | | |
| 2 | اتصلنا بأرقام الطوارئ. | الاتصال الجيد والإعلام المتعقل | | | | | |
| 3 | عملنا بأسلوب الفريق تعاونا مع بعضنا البعض في أداء المهام. | التنظيم والتنسيق | | | | | |
| 4 | حددنا الأدوار المختلفة للتعامل مع الفيضان. | | | | | | |
| 5 | حددنا الأماكن الممكن وضع حواجز مائية مؤقتة فيها للحماية من تسرب المياه. | | | | | | |
| 6 | حصرنا الكتب التي يمكن أن تتضرر في غرفة لا يصلها الماء، وفرزنا الكتب المتضررة عن الكتب السليمة. | | | | | | |

هل ترى من المكتبة مستعدة لتطبيق مفهوم إدارة الأزمات والكوارث؟

نعم ☐ لا ☐

ثالثا: مرحلة ما بعد الازمة.

ويتم فيها تقييم ما تم من إجراءات والخروج بالدروس المستفادة، بغرض تحديث وتطوير نظام العمل بها لمواجهة الأزمات والكوارث المختلفة بأداء أفضل.

| الرمز. | العبارة | المؤشرات | سلم التقييم | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | أوافق بشدة | أوافق | ربما | أعارض | أعارض بشدة |
| 1 | حددنا الخسائر. | عقد اجتماع طارئ | | | | | |
| 2 | تم التعرف على أسباب الفيضان. | | | | | | |
| 3 | بعد انحسار المياه تم فحص المبنى للتأكد من سلامته. | إعادة البناء | | | | | |
| 4 | تم إعادة صيانة المبنى. | | | | | | |
| 5 | زاد الوعي بأهمية تبني إدارة الأزمات والكوارث. | التعلم المستمر | | | | | |
| 6 | تم وضع خطط مكتوبة للتصدي ومواجهة الكوارث والأزمات. | إعادة وتحديث الخطة | | | | | |

- ما هي الدروس المستفادة من التجربة السابقة؟

.................................................................

.................................................................

.................................................................

دليل المقابلة مع محافظ المكتبة.

1.هل للمكتبة المركزية 20 أوت 1955موقع ملائم بالنسبة  للموقع العام للمنطقة؟

2.هل تم تحديد المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها المكتبة؟

3.هل مبنى المكتبة معد لمقاومة الأزمات والكوارث ؟وفيما تتمثل هذه الإعدادات؟

4.هل تعرضت المكتبة لازمات وكوارث؟ ما نوعها؟

5.وهل حدثت في أوقات العمل أو خارجها؟ وكيف كانت الإجراءات؟

6.هل تضعون مخطط استعجالي للازمات والكوارث؟

7. هل للمكتبة نسخ احتياطية، وهل هي داخل مبنى المكتبة أو خارجه.

8.هل هناك غرفة مخصصة لإدارة الأزمات والكوارث؟

9.وهل وضعتم خطط  مكتوبة بعد مواجهتكم الكارثة؟

دليل المقابلة مع عمال الأمن.

1.هل لمبنى المكتبة أقفال جيدة وقوية للأبواب؟ هل النوافذ مدعمة بشباك حديدي؟

2. هل تقومون بالحراسة الليلية؟

3.هل توجد كاميرات مراقبة بالمكتبة؟

4.هل تتوفر المكتبة على أجهزة إنذار مبكر؟

5.هل يوجد بالمكتبة أجهزة إطفاء؟ وفيما تتمثل؟

6.هل هناك صيانة دورية للتجهيزات ووسائل الحماية من طرف المختصين كقارورات الإطفاء؟

7.هل تتوفر المكتبة على إسعافات أولية وإضاءة احتياطية في حال حدوث أزمات وكوارث؟

8.هل اتصلتم بالطوارئ عند حدوث الفيضان؟

9.هل قمتم بصيانة مبنى المكتبة بعد انحسار المياه؟

أرقام الطوارئ

أجهزة الاتصال

مركز اتصالات

بريد الكتروني

كاميرات مراقبة

مكتب الآمن

غرفة الاجتماع

إسعاف / إطفاء الحرائق...

غرفة الطـوارئ

غرفة المحاضرات

أجهزة العرض

أفلام توثيقية للازمات والكوارث وكيفية مواجهتها.

غرفة إعداد السيناريوهات

ملحق: يوضح غرفة إدارة الأزمات والكوارث.

Résumé

Cette étude a identifié l'état de sécurité de la Bibliothèque centrale Août 20 1955 à Skikda avec son matériel et humain. Et leur volonté d'adopter gestion des crises et des catastrophes comme une méthodologie de travail, grâce à la disponibilité des exigences qui représentent indicateurs de la préparation pour l'adoption de crise et la gestion des catastrophes. En se concentrant sur deux axes:

• Protection et matériels de sécurité comprennent: la construction, le travail et la sécurité des collections.

• Exigences de crise et l'application de gestion des catastrophes, à travers ses trois étapes.

Sur la base de l'approche descriptive. En utilisant l'observation, l'entrevue et l'enquête comme des outils de collecte de données. Et l'utilisation de SPSS dans le traitement des données. L'étude a conclu:

- Central Library Août 20, 1955 est sage de crises et de catastrophes.
- La capacité de la bibliothèque à consrontion déférentesituation aux crises et aux catastrophes par ses ressources humaines et les outils de protection.
- la bibliothèque ne depond sur les méthodes écrites stratigique pour la gestion des crises et des catastrophes.

Les mots clés :

Crise – catastrophe – gestion des crises et catastrophes - la bibliothèque centrale 20 Août 1955 – Skikda.

**ABSTRACT**

This study identified the security status of Central Library August 20, 1955 in Skikda with its material and human . And their willingness to adopt crisis and disaster management as a working methodology, Through the availability of the requirements that represent indicators of readiness for adopting crisis and disaster management. Focusing on two axes:

- Protection and safety instruments includes: building, work and collections security.
- Requirements of crisis and disaster management application, across its three stages.

Based on the descriptive approach. Using observation, interview and survey as data collection tools. And the use of spss in data processing. The study concluded:

- ✓ Central Library August 20, 1955 is Wise to crises and disasters.
- ✓ The ability of the library to consrontion déférentesituation to crises and disasters by its human resources and the protection tools.
- ✓ the library not depond on stratigique written methods for managing crises and disasters.

keywords:

crisis-Disaster-management crises and disasters- central Library 20 Augest -1955 SKIKDA.

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الأمان بالمكتبة المركزية 20 أوت1955 سكيكدة، بإمكانياتها المادية والبشرية. ومدى استعدادها لتبني إدارة الأزمات والكوارث كمنهجية عمل لمواجهة هذه الأخيرة. وتم ذلك من خلال التعرف على مدى توفر مؤشرات الاستعداد لتبني إدارة الأزمات والكوارث. مركزين على محورين: وسائل الحماية والأمان بالمكتبة والمتعلقة بأمان المبنى، العمل، المجموعات من جهة ومتطلبات تطبيق إدارة الأزمات والكوارث عبر مراحلها الثلاثة من جهة ثانية. معتمدين على المنهج الوصفي، وباستخدام الملاحظة، المقابلة والاستبيان كأدوات لجمع البيانات. مع توظيف برنامج spss في معالجتها. وقد خلصت الدراسة:

- ✓ المكتبة المركزية 20 أوت 1955 معرضة للازمات والكوارث.
- ✓ قدرة المكتبة على التعامل مع المواقف المختلفة للازمات والكوارث لتوفر الموارد البشرية ووسائل الحماية لذلك.
- ✓ عدم اعتماد المكتبة على خطط استيراتيجية مكتوبة لإدارة الأزمات والكوارث.

الكلمات المفتاحية:

الأزمة- الكارثة - إدارة الأزمات والكوارث- المكتبة المركزية 20 أوت 1955- سكيكدة.